



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de servicios académicos y satisfacción de egresados
de la escuela ingeniería de sistemas, de una universidad
Pública, año 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br: José Antonio Espinal Teves

ASESOR:

Magtr: Eliana Castañeda Núñez

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Dedicatoria

A Dios por darme la sabiduría y las fuerzas
para seguir adelante en esta etapa de mi vida.
Y a mi familia por inspirarme en este esfuerzo.

Agradecimiento

A Dios por guiarme y permitirme ser útil en mi profesión.

A mis padres y a mi esposa por darme en todo momento su ayuda y aliento.

A mis docentes a lo largo de la maestría que han compartido lo mejor de sus conocimientos y experiencias.

Declaración de Autoría

Yo, José Antonio Espinal, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión de servicios académicos y satisfacción de egresados de la escuela ingeniería de sistemas, de una universidad Pública, año 2016”, presentada, en 99 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de Abril del 2017

José Antonio Espinal
DNI: 06592808

Indice

	Página
Paginas Preliminares	
Carátula	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Indice	vi
I Introducción.	10
1.1 Antecedentes	11
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.	15
1.3 Justificación	34
1.4 Problema	35
1.5 Formulación del Problema	36
1.6 Hipótesis	37
1.7 Objetivos	38
II Marco Metodológico.	39
2.1. Variables.	40
2.2. Operacionalización de variables.	43
2.3. Metodología.	44
2.4. Tipos de estudio.	45
2.5. Diseño de investigación	45
2.6. Población, muestra y muestreo.	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	48
2.8. Métodos de análisis de datos.	50
III Resultados.	52
IV Discusión.	69
V Conclusiones.	71
VI Recomendaciones.	73
VII Referencias Bibliográficas.	75
VIII Anexos.	79

Índice de tablas:

	<i>Página</i>
Tabla 1. Funciones Laborales del Ingeniero de Sistemas.	28
Tabla 2. Operacionalización de variables I: Gestión de los Servicios Académicos	43
Tabla 3. Operacionalización de variables II: Satisfacción del Egresado.	44
Tabla 4. Distribución de la población.	47
Tabla 5. Validez de los instrumentos.	49
Tabla 6. Confiabilidad de los instrumentos	49
Tabla 7. Niveles de Correlación Rho Spearman.	50
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Gestión de los Servicios Académicos	52
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Gestión de Recursos Humanos	53
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Gestión de la Investigación	54
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Gestión de la Inserción Laboral	55
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Gestión Curricular	56
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Satisfacción del Egresado.	57
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Satisfacción con el Diseño y conocimiento del perfil del egresado.	58
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes Logro de Competencia y coherencia estructural.	59
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Satisfacción con la Metodología de la enseñanza y recursos didácticos.	60
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Satisfacción con la Gestión Inserción Laboral.	61

Tabla 18. Correlación del nivel de Gestión de los Servicios Académicos y Nivel de satisfacción de los egresados.	62
Tabla 19. Correlación del nivel de gestión de los servicios académicos desde la dimensión de los recursos humanos y la satisfacción de los egresados.	63
Tabla 20. Correlación del nivel de gestión de los servicios académicos desde la dimensión de la investigación y la satisfacción de los egresado	64
Tabla 21. Correlación de la Inserción laboral y la disminución del nivel de Satisfacción de los egresados	65
Tabla 22. Correlación del nivel de la Gestión Curricular y la disminución del Nivel de satisfacción de los egresados	66

Indice de figuras:

	Página
Figura 1. Elaboración del Currículo.	29
Figura 2. Nivel de la variable: Gestión de los Servicios Académicos	52
Figura 3. Nivel de la dimensión: Gestión de los Recursos Humanos	53
Figura 4. Nivel de la dimensión: Gestión de la investigación	54
Figura 5. Nivel de la dimensión: Gestión de la inserción laboral	55
Figura 6. Nivel de la dimensión: Gestión Curricular	56
Figura 7. Nivel de la variable: Satisfacción del Egresado.	57
Figura 8. Nivel de la dimensión: Satisfacción con el Diseño y conocimiento del perfil del egresado.	58
Figura 9. Nivel de la dimensión: Satisfacción con el Logro de Competencia y coherencia estructural.	59
Figura 10. Nivel de la dimensión: Satisfacción con la Metodología de enseñanza y recursos didácticos.	60
Figura 11. Nivel de la dimensión: Satisfacción con la Inserción Laboral.	61

I Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales.

A nivel Internacional, Candelas, Gurruchaga, Mejías y Flores (2013) sustentaron la tesis titulada “La Medición de la Satisfacción Estudiantil Universitaria: un estudio de caso en una Institución Mexicana” en el Instituto Tecnológico de Orizaba en el área de Ingeniería Industrial. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los estudiantes en una Institución Superior mexicana utilizando un instrumento de medición de satisfacción del estudiante universitario (SEU). Erige usando un instrumento de medición Varimax, donde se identificaron 6 dimensiones que fueron llamadas: Aspectos académicos, aspectos administrativos, aspectos complementarios, Oferta académica, Entorno y Empatía, que explican un 67.576 % de la varianza total. Las pruebas estadísticas realizadas (Significativas al 5%), el análisis de fiabilidad (Alfa de Cronbach $> 0,70$), evidencian la validez y fiabilidad de la escala SEU usada. Los resultados de las pruebas estadísticas realizadas, usando como nivel de significancia, confirman que la escala SEU presenta validez de criterio, tanto como concurrente como predictiva; así mismo, presenta validez de constructo tanto convergente como discriminante.

Con fundamento en los resultados mostrados por todas las pruebas hechas (Pruebas de validez, pruebas de confiabilidad y análisis de factores), se concluye que el instrumento aplicado SEU (Satisfacción Estudiantil Universitaria) puede usarse para el fin que se dispone en el Instituto Tecnológico de Orizaba en el área de Ingeniería Industrial, y tiene la habilidad de que se puede aplicar en otros entornos universitarios tanto nacionales como internacionales. Este tipo de trabajo contribuye de una manera significativa al aporte de medir la satisfacción estudiantil en las universidades particularmente en la EAP de Ingeniería de Sistemas, ya que el sustento con esta metodología de enfoque sistémico y sistemático, presenta un carácter dinámico y multidimensional, lo cual lo hará adaptable a cualquier entorno de la escuela. El argumento y estructuración entre los contenidos de los cursos de las diversas carreras propuestas en la Universidad, su actualización y aplicación de acuerdo a las demandas actuales, que esto está muy relacionado con el tema de Responsabilidad Social.

Estudiar el currículo, analizar transversalmente para saber que se enseña, permite revelar las competencias y las funciones que definen cómo se entiende y valora el saber y su relación con la sociedad.

Los autores García y Estrada (2012). En su tesis sobre: “Un estudio sobre el nivel de satisfacción laboral de los egresados en la carrera de Ingeniería Agronómica de la Universidad de Oriente”. La investigación es Descriptiva de Campo, Este estudio de nivel de satisfacción laboral tuvo como objetivo detectar hasta qué punto el proceso de ajuste en el campo laboral se está realizando de manera efectiva; es decir, si el trabajo desempeñado por los egresados en la carrera de Ingeniería Agronómica, satisface sus deseos y necesidades, pues ello repercute en variables tan importantes como el rendimiento, la calidad y el logro. La muestra estuvo representada por 16 egresados que laboran en la ciudad de Maturín, a quienes se les aplicó un instrumento para obtener información acerca de su situación laboral y nivel de satisfacción. Los datos se presentaron en cuadros de Distribución Absoluta y Porcentual. Se empleó la Técnica de Análisis Estadístico Porcentual e inferencial, además del estudio de los resultados de los niveles. Los resultados muestran egresados satisfechos por haber logrado un título y adquirir mejoras significativas en su profesión. No obstante, ejercen cargos como analista, asistente agropecuario, ingeniero de área técnica y/o técnico de campo, siendo este último renglón el mayormente ocupado con un porcentaje de 62,50 %. Se concluye que El 100% de los egresados encuestados trabaja en su área de competencia desempeñando cargos de técnicos de campo en concordancia con el perfil profesional de Ingeniero Agrónomo. Se obtuvo mejoras en las categorías profesionales y económicas con la obtención del título. La mayoría de los egresados se siente muy satisfecho por haber egresado de la Universidad de Oriente y haber mejorado su status laboral.

Los autores Martin, Ibarra, Moreno y Rodriguez (2011), realizaron un estudio titulado “Análisis de Satisfacción de los Estudiantes de Licenciatura en Sistemas Administrativos en la Universidad de Sonora Campus Santa Ana”. La presente investigación tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes con las carreras ofrecidas en la Universidad de Sonora Campus Santa Ana. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 223 estudiantes inscritos en el periodo 2011-2,

constituido de 18 preguntas. La satisfacción se midió en base a las siguientes variables: Servicios, transporte, infraestructura, horario de clases, desempeño de los docentes, contenido y calidad de los cursos y ambiente del Campus, entre otros aspectos; asignándoseles un valor del 1 (muy insatisfecho) al 10 (muy satisfecho).

Los resultados arrojaron un valor de 10 al servicio del personal siendo el factor que hace que los alumnos se sientan más satisfechos en el Campus, seguido del desempeño de los maestros y los horarios de clases. El 90% de los estudiantes, mostraron satisfacción alta con respecto a su carrera y a la institución en relación al ambiente. El servicio de transporte fue la variable que alcanzó la más baja calificación (8.0). En general, se concluye que los estudiantes de la Universidad de Sonora Campus Santa Ana se encuentran muy satisfechos de su institución, servicios académicos y profesores. El contenido y la articulación entre los contenidos de los cursos de las diversas carreras propuestas en la Universidad, su actualización y aplicación de acuerdo a las demandas actuales, que esto está muy relacionado con el tema de Responsabilidad Social. Estudiar el currículo, analizar transversalmente para saber que se enseña, permite revelar las competencias y las jerarquías que definen cómo se entiende y valora el saber y su relación con la sociedad.

1.1.2. Antecedentes nacionales.

A nivel nacional Lavado, Martinez y Yamada (2014), realizaron el estudio titulado: “¿Una promesa incumplida? La calidad de la educación superior universitaria y el subempleo profesional en el Perú”. Donde el objetivo era investigar, explorar y cuantificar en qué medida la calidad de la educación superior contribuye como desencadenante del subempleo profesional en el Perú. En primer lugar, para la medición de la calidad universitaria, se emplea el Censo Nacional Universitario (CENAUN) recopilado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en 1996 y 2010. Ambos censos contienen información sobre los estudiantes universitarios, docentes e instalaciones de cincuenta y tres (53) universidades identificadas a nivel regional en 1996 y noventa y seis (96) identificadas en el 2010. Con respecto a los estudiantes de pregrado y docentes, se recoge información sobre las condiciones de vida, los logros académicos, las restricciones financieras,

actividades de investigación y una apreciación cualitativa de la universidad a la que asisten o en la que trabajan. Dichos datos se obtienen a partir de encuestas realizadas directamente tanto a estudiantes como a docentes.

Los resultados indican que la probabilidad de estar subempleado, para los profesionales que asistieron a universidades de «menor calidad», aumentó de 0.19 a 0.30 a partir de dicha desregulación. Por esta razón se concluye que el subempleo profesional seguirá siendo difuso si persiste la falta de canales de información confiables que muestren las necesidades de los empleadores y esclarezcan la pertinencia y empleabilidad real de la formación brindada por muchas universidades. Este documento gira en torno al gran reto que constituye la calidad universitaria en el país. Aprovechamos la plausible variabilidad exógena del proceso de desregulación del mercado de educación superior para identificar los efectos de la calidad universitaria sobre el subempleo individual.

Según los autores nacionales Urure, Campos, Ventura, Curari y Gomez (2014), realizaron una tesis titulada: “La satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la universidad nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, Octubre 2013 – Octubre 2014”. La satisfacción del estudiante es descrita como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. El objetivo fue determinar la satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los Docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica. Material y métodos: Estudio descriptivo, transversal, diseño no experimental. Constituido por 143 estudiantes del I al X Ciclo. Se hizo uso de un cuestionario validado por expertos internacionales de 36 reactivos tipo escala Likert. Resultados: los estudiantes mayoritariamente manifestaron estar satisfechos con la calidad de enseñanza de los docentes 62,94%, 24,48% poco satisfecho, 4,90% muy satisfecho, 4,20% insatisfechos y 3,50% muy insatisfechos. Con promedio ponderado estimado de 4 en indicadores: Nivel de importancia y grado de satisfacción en aspectos: contenido de la unidad y grado de cumplimiento, metodología, desempeño del profesor y del estudiante, y 3 en infraestructura disponible. Se concluyó que los alumnos de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, se sienten satisfechos con la calidad de

enseñanza de los docentes, con un porcentaje de 62,94%, con un promedio ponderado de 4 de un puntaje del 1 al 5. Los estudiantes de la Facultad de Enfermería se sienten satisfechos con la calidad de enseñanza de los docentes con un promedio general estimado de 4. Para alcanzar niveles óptimos de satisfacción y superar brechas existentes, se debe implementar planes de mejora continua a fin de eliminar debilidades encontradas y potencializar las existentes.

Según el autor Díaz (2013), en su tesis titulada: “Nivel de satisfacción de los estudiantes de Enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM. Lima- Perú 2013”, tuvo como objetivo general, determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería sobre la enseñanza en la asignatura Enfermería en Salud del Adulto y Anciano. El trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal, estando la población constituida por 62 estudiantes de pre grado del 5to año que cursaron la asignatura Enfermería en Salud del Adulto y Anciano. Para recolectar datos se utilizó una escala tipo Likert modificada que mide el grado de satisfacción de los estudiantes de enfermería.

En cuanto a los resultados, en relación a la edad de los estudiantes de Enfermería tenemos que del 100% (62) de estudiantes, 84% (52) oscilan entre 20 a 24 años de edad, y 16% (10) entre 25 y 29 años. En cuanto al sexo de los estudiantes tenemos que de 100% (62) estudiantes, 94% (58) son de sexo femenino y 6% (4) masculino y se concluyó que los estudiantes del 5to año de Enfermería tienen un nivel de satisfacción bajo 63%, con tendencia a un nivel de satisfacción medio 37% acerca de la enseñanza de la asignatura Enfermería en Salud del Adulto y Anciano. Algunos autores coinciden que el proceso de enseñanza aprendizaje tiene un carácter bilateral ya que existe relación entre la actividad del docente que enseña y la del alumno que aprende en esta interacción es esencial que exista confianza, respeto, empatía y tolerancia para lograr una aceptación recíproca y constructiva.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Gestión de servicios académicos

En el campo académico universitario para ingresar a posicionarse en la competencia

nacional, enmarcada por la globalización, es una necesidad urgente sobre todo en los países latinoamericanos elevar la calidad de sus sistemas educativos, buscando preparar al capital humano en el más alto nivel posible (Tunnermann, 2002). Para tratar de responder a este reto es necesario incorporar criterios de calidad y eficiencia haciendo uso de indicadores que permitan verificar si los niveles académicos y de competitividad van mejorando, y si las brechas respecto de los otros países se van haciendo menores. Es por tanto necesaria la generación de estrategias que ayuden a conocer el impacto de los programas académicos de educación superior sobre las demandas de la sociedad. Una forma de esto pudiera ser evaluar el desempeño de los profesionales egresados; para hacer lo anterior se ha sugerido usar la teoría del capital humano, la cual sienta las bases para la economía de la educación (Gleizes, 2000).

Uno de los medios más reconocidos como mecanismo de retroalimentar al sistema educativo es el estudio de egresados, ya que permite hacer un diagnóstico de la realidad e induce a reflexionar sobre el cumplimiento de las metas trazadas por las instituciones. También brinda la oportunidad de detectar nuevas necesidades formativas, ya que aporta elementos que pudieran ser útiles para redefinir sus proyectos de desarrollo ante las nuevas necesidades sociales y las nuevas formas de ejercer la práctica profesional (Fresán, 1998). Los estudios de seguimiento de egresados pretenden describir las características del desempeño laboral en el campo profesional, así como proporcionar indicadores confiables de la pertinencia, suficiencia y actualidad de los programas de estudios y las estrategias pedagógicas, ya que permiten analizar la evolución profesional de los egresados y su participación en programas de posgrado (Martínez, 2002).

En primer lugar la variable: gestión de servicios académicos es una variable explicatoria o intermedia porque no es directamente observable siendo necesario conectar dos conceptos formalmente conocidos; por un lado está la gestión de servicio público y por el otro la concepción de lo académico. Por tanto se hace necesario elaborar un constructo teórico que nos permita darle propiedad a este nombre. Según Sanchez y Reyes (2009). Las variables explicatorias o intermedias, son aquellas que se refieren mas a constructos hipotéticos y no son observables a primera vista. Por ejemplo: características del pensamiento, capacidad intelectual, etc.

Gestion de servicio público.

Primeramente según Sancho (2002), La utilización de estas metodologías facilita al decisor público una mejor evaluación de las demandas de los ciudadanos, a través del estudio de sus características demográficas, niveles de renta o de educación, hábitos de actuación, de uso de servicios, de información, rasgos psicológicos o de sus estilos de vida. Tener en cuenta las actitudes, preferencias y deseos del ciudadano en el diseño e implementación de la actuación pública posibilita una dinámica más participativa en la gestión de los servicios, aumentando la tendencia en la Administración. La gestión de servicios públicos desde una perspectiva práctica y eminentemente didáctica se analizan: las técnicas de análisis de la demanda de servicios públicos (estudio de las necesidades sociales; examen prospectivo del entorno del servicio), las técnicas de servucción (definición de carteras de servicios públicos ; líneas de provisión ; servicios básicos y complementarios ; estudio de la estructuración de recursos físicos y humanos), las técnicas de comunicación con el ciudadano (publicidad ; relaciones públicas ; canales de comunicación ; diseño de mensajes ; imagen corporativa), los sistemas de gestión de la calidad del servicio (su diseño y metodología de implantación), y el establecimiento de sistemas de control que permitan mejorar la toma de decisiones en el ámbito público.

Servicio académico.

El concepto académico según (Definición ABC, 2016). Indicó el vocablo académico del griego *akademia* (lugar ubicado cerca de Atenas donde Platón se reunía a estudiar) y es aquel que es utilizado para denominar no sólo a individuos sino también a entidades, objetos o proyectos que se relacionan con niveles superiores de educación. La variedad de los significados del concepto de académico permite que este sea utilizado no sólo para aquellos que realizan investigaciones o trabajan como tales, sino también para individuos que cursan estudios correspondientes al nivel superior. Tradicionalmente, la Academia ha sido establecida como el espacio en el cual diferentes tipos de estudios son desarrollados, buscándose así transmitir el

conocimiento adquirido por el ser humano a través de la historia.

Responsabilidades y patrones.

Finalmente el constructo teórico de nuestra variable Gestión de Servicios académicos viene a ser la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre el conjunto de actividades académicas lo que incluye:

- La correcta coordinación de actividades e interacciones con el personal docente y administrativo correspondientes al proceso académico.
- La correcta disposición de los recursos y estructuras necesarias para el normal desarrollo del ciclo académico.

Según Águila (2010) deben cumplir los siguientes patrones:

- La congruencia social, vinculada con la necesidad de encontrar nuevas formas y mecanismos para adaptar las funciones universitarias, las exigencias sociales de su entorno y no solo las del mercado.
- Los requerimientos y normas internacionales más generalizadas, relacionadas con la necesidad de lograr una situación favorable para lograr el intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito de la competencia global.
- La confrontación con estándares establecidos previo acuerdo y que satisfagan diversas exigencias sociales y estatales así como las propias de la institución. ”

(p. 4).

Dimensiones de la variable Gestión de servicios académicos.

Dimensión de la Gestión de recurso humano.

Según (Vargas y Calderón, 2003, pág. 4) evaluar el recurso humano especialmente al docente con frecuencia se ha entendido como un proceso objetivo que busca aclarar aspectos de una realidad que se concibe como predecible, medible, generalizable y sobre todo libre de subjetividades. En este sentido, la idea de evaluación debe asociarse con el uso de parámetros, indicadores, métodos que sean evidencia de la objetividad científica y la diferencia entre lo que se evalúa y los individuos involucrados deben practicar la evaluación como una herramienta esencial para potenciar con más

energía las políticas de formación del personal con normas que queden documentadas en las disposiciones pertinentes.

Así mismo, generalmente se utiliza cuestionarios para la evaluación docente, en donde se fija estándares del quehacer del personal docente y se realiza la medición del desempeño mediante indicadores y parámetros normalizadores. Actualmente, sin embargo, la conjetura de la evaluación está siendo reformulada más allá de este tratamiento típico, que hoy en día se comprende que "la realidad" es dinámica, variada, compleja, mutante y peculiar. Donde la evaluación se infiere como un proceso más inherente, reflexivo y menos formal informativo, en donde se juntan los valores, emocionales como las inquietudes y los principios conceptuales de los sujetos implicados, así como la trama verdadera con las situaciones en donde suceden los acontecimientos que se estiman.

Como indica De Alba (1993):

La evaluación es un proceso reflexivo que considera tanto el origen y desarrollo de un proceso dado o situación, como sus características estructurales. Demanda la consideración histórica (origen, desarrollo, futuro posible) y la comprensión de las "condiciones estables" (normas y regulaciones), así como las diferentes formas mediante las cuales los diferentes actores asumen las condiciones dadas.

Por esta razón, la percepción de lo que está siendo determinado sólo puede realizarse con la participación de las personas comprometidas, en un análisis de las diferencias y contradicciones, compromisos y responsabilidades, conflictos y posibilidades. Más que entender la evaluación como un instrumento de control externo sobre lo que se hace y cómo se hace, los nuevos enfoques de evaluación la conciben como un proceso que permite aprender sobre la realidad en la que se actúa y que, por lo tanto tiene propósitos formativos. El interés por establecer un sistema de evaluación docente, surge de la necesidad de trascender esa idea de control y de información, para incorporar procesos de evaluación que sean formativos que puedan ser realizados

y controlados internamente por las unidades académicas y orientados a procesos de mejora. La evaluación realizada por agentes externos y orientados por un núcleo de criterios e indicadores comunes al profesorado universitario puede ser útil para algunos efectos institucionales como los de promoción (ascenso en Régimen Académico) y como información general. Pero a la vez se hace necesario incorporar, en un sistema de evaluación docente, otras formas de evaluar con base en enfoques participativos y con propósitos formativos, con el fin de promover la autorreflexión y el autoaprendizaje de personas y unidades académicas.

Personal administrativo

En cuanto al personal administrativo se ha logrado un reconocimiento como estamento universitario basado en el reglamento de la Ley N° 28676 que autoriza la designación e ingreso a la carrera administrativa del Empleado Público de los trabajadores administrativos del Sector Educación que a la fecha de vigencia de la Ley N° 28676, se encuentren laborando en la condición de contratados, por no menos de tres (3) años en plazas orgánicas presupuestadas y siempre que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 15° del Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. El objetivo es garantizar que el proceso de designación de los servidores administrativos contratados del Sector Educación, sea claro siguiendo un riguroso orden de mérito dentro de los procesos técnicos que demanda el Sistema de Personal, respetando los derechos y beneficios que corresponden al personal empleado.

La idea es que esta modalidad contractual sustituya el Contrato Administrativo de Servicios (CAS) que constituye una modalidad especial propia del derecho administrativo y privativo del Estado que se celebra entre éste y una persona natural para prestar un servicio no autónomo, subordinado y dependiente dentro de las instalaciones de la entidad, la que proporciona ambiente, recursos, servicios, bienes, mobiliarios, equipos, herramientas, insumos y demás medios necesarios para cumplir

con las tareas objeto de la contratación. Esta modalidad contractual sustituye a la de los Servicios No Personales (SNP), cuyas referencias normativa se entienden realizadas a la referida contratación administrativa de servicios, como textualmente lo señala la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 1057. La innovación del sistema CAS es un trabajo del Estado de proveer de determinados derechos tales como las vacaciones a personas naturales que realizan una labor en el Estado. En esa línea, este régimen reconoce derechos a personas que bajo el régimen de SNP no incorporaba los mismos derechos.

Dimensión de la Gestión de investigación.

Según el resumen del manifiesto mundial sobre la educación superior (Unesco, 1998, pág. 3): Ha de prestarse especial atención al avance del saber mediante la investigación. Se deberían establecer instrucciones claras sobre la gestión de la investigación guardando la excelencia de la investigación y la enseñanza, a fin de actualizar y mejorar competencias, impulsándose a la innovación permanente en los planes de estudio y los métodos de enseñanza y aprendizaje, garantizando condiciones profesionales y financieras pertinentes.

Según (Montoya, 2006) indicó que:

Lo que necesita nuestro país es optimizar el Sistema Peruano de Ciencia y Tecnología (Gestión de la Investigación), para establecer políticas de retención y atracción de talentos que desarrollen la investigación. Lo que sucede actualmente es que cuando un joven termina sus estudios, debe hacer su tesis pero la realidad laboral hace que desarrollen temas alejados a su tema de investigación que desde luego tiene un costo elevado en tiempo y recursos que se obligan en todas las universidades estatales del Perú. Y si quieren hacer su maestría: les cuesta mucho más. Muchos jóvenes migran del país. Por ejemplo a Brasil, donde les pagan para hacer sus maestrías y luego se quedan a trabajar. Así es el caso de muchos como Nancy Baygorrea, que ahora hace su doctorado en ciencias de la computación. Ella, terminó sus estudios en la Universidad Nacional del Callao. Ante las

dificultades para seguir sus estudios en Lima, se fue a Campinas, Brasil. Pasó un examen, luego del cual recibió una beca para hacer su maestría. Hay otros que quieren hacer un posdoctorado con apoyo del Perú pero los requisitos que coloca el estado es que siendo aun recién graduados tengan 4 publicaciones internacionales y que la edad del investigador fluctue en menos de 35 años de edad, estos buscan conductos extranjeros y también se van. Así es el caso de muchos como José Antonio Morán, quien investigó sobre un tema de punta acerca del grafeno, en la Comisión de Energía Atómica de Francia. Regresó luego de su doctorado. El quiere hacer su posdoctorado y ve que el Estado le pone muchas trabas. Las injusticias en el trato económico aun son peores, como las que implementa el sistema SERVIR que paga a los burócratas 5 veces más que a los investigadores y científicos del laboratorio. Esto ofendió a muchos investigadores como Jorge Chau (IGP) que se fue al extranjero. Por último el más escandaloso es que viene dándose fondos para la investigación mediante el Canon minero, pero estas se asignan a los gobiernos políticos regionales, que nunca hacen llegar a los responsables de los eventuales proyectos de investigación.

Investigación formativa

Para (Miyahira, 2009, pág. 119) La educación superior es necesaria para innovar en la capacidad intelectual de producir y utilizar saberes, y para el estudio constante que requieren los individuos para actualizar sus conocimientos y habilidades. Esto es sumamente relevante ahora que vivimos en una sociedad en la que el conocimiento es el principal motor de desarrollo y crecimiento económico. Para que un individuo tenga la capacidad de producir saberes, y de aprendizaje permanente se requiere tener capacidades para la investigación. Por esta razón, se considera investigación desde la pesquisa sistemática y organizada hasta la práctica experimental a través de la cual se genere nueva información y posterior conocimiento. De acuerdo a esto, la investigación es una función básica de la universidad; constituye un elemento relevante en el proceso educativo porque a través de ella se genera saberes y se

propicia el estudio para el desarrollo de nuevo conocimiento; además, la investigación vincula la universidad con el contexto social.

Al ser una función importante, sustantiva, la investigación es un deber ser. Por esta razón, las universidades deben generar capacidades para la investigación en los estudiantes e incluir la investigación como estrategia de enseñanza aprendizaje en el currículo.

Guerrero (2007), define formación para la investigación:

a la agrupación de tareas orientadas a favorecer la innovación y desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para que estudiantes y docentes puedan desempeñar con éxito actividades productivas asociadas a la investigación científica, la creación y el desarrollo tecnológico, ya sea en el sector académico o en el productivo.

Parra (2004) definió la investigación formativa como:

la investigación como instrumento del proceso enseñanza aprendizaje, pues su finalidad es difundir el testimonio existente para favorecer que el estudiante la pueda anexar como conocimiento (aprendizaje). La investigación formativa también puede denominarse la enseñanza a través de la investigación, o enseñar usando el método de investigación. La investigación formativa tiene dos características adicionales primordiales: es una investigación dirigida y orientada por un maestro, como parte de su función docente y los agentes investigadores no son profesionales de la investigación, sino sujetos en formación.

Investigación de fin de carrera.

El trabajo de fin de carrera es en países como los pertenecientes al Espacio Europeo de Educación Superior, un proyecto o trabajo exigido como condición para obtener al final un título universitario. En España, tras la reforma universitaria de Bolonia, este trabajo pasa a ser requisito obligatorio para obtener los correspondientes títulos oficiales de Grado y Máster. Para el primero, dicho trabajo recibe la denominación de

trabajo fin de grado y, para el segundo, de trabajo fin de máster.

En oposición a la tesis doctoral, este trabajo normalmente aplica la información y el conocimiento existente y no requiere investigación ni cambios, aunque puede formar parte de investigaciones enmarcadas de una tesis doctoral, en cuyo caso puede explorar y determinar características o ideas innovadoras. También se contempla la posibilidad de que este trabajo sirva como memoria de prácticas para aquellos estudiantes que hayan completado un período de prácticas externas, así como un portafolio donde se recojan y demuestren las competencias adquiridas a lo largo de la titulación. Los trabajos fin de carrera pueden ser libremente consultados en las bibliotecas de los centros universitarios donde se publicaron, así como en los repositorios digitales correspondientes. Algunas universidades promueven que, en el caso que estos proyectos sean software, se licencien de manera libre. (Wikipedia, 2015)

En este trabajo de investigación se busca que el estudiante al término de su carrera profesional, Ciclo (IX al X), este capacitado y listo para sustentar la tesis profesional, a fin de obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas.

Dimensión de la Gestión de inserción laboral.

Según (Tokman, 2006) “La mejor forma de protección es el trabajo”. Frase atribuida al Primer Ministro Blair que expresa de manera sintética y clara un punto de partida fundamental para este trabajo. El trabajo pleno, adecuadamente remunerado y estable constituye una fuente primaria de protección social insuperable. Sin embargo, el empleo en esas condiciones no incluye a todos los que están en edad de trabajar e, incluso, no todos los que se encuentran en esa edad están en condiciones de trabajar. Deben enfrentarse los riesgos relacionados con la vejez, los accidentes, las incapacidades y el desempleo. Por ello, la protección social que proporciona instrumentos para enfrentar estos riesgos existe en la mayoría de los países del orbe desde fines del siglo XIX y ha estado en constante transformación. Por otro lado, la interrelación del mercado laboral y la protección laboral y social, constituyen un conjunto necesario al que se debe adecuar permanentemente para responder a los cambios que se registran en ambas esferas.

Según (Bertranou, 2004):

Existe necesidad de enfrentar la situación para asegurar un ambiente con mayores certidumbres y confianza de que existe una respuesta sistémica que, al menos, permita enfrentar los riesgos sin caer en el desamparo. Dichas respuestas, por la naturaleza del problema, no pueden limitarse a actuar de manera parcial sobre un solo segmento de la ecuación trabajo-protección social. Mejorar la situación de inserción laboral y productiva constituye una condición necesaria pero insuficiente, pues al mismo tiempo debe reformarse y completarse el sistema de protección social. Y viceversa: las políticas que se limitan a abordar las imperfecciones del sistema de protección social, resultarán insuficientes si la inestabilidad y la precarización continúan predominando en el mercado de trabajo.

Para tener una idea más clara del problema de inserción laboral de los futuros ingenieros de sistemas debemos ser conscientes que la realidad es aún más compleja, debido a los constantes cambios tecnológicos que aparecen continuamente que hace que el profesional tenga que estar actualizando sus conocimientos día a día. La carrera de ingeniería de sistemas es una más que se enfrenta al fenómeno de la saturación por el exceso de oferta profesional y que es un reto que requiere una respuesta que no sea la de generar mas subempleo en sectores poblacionales que no forman parte de la élite. Sobre los fundamentos de los requerimientos que realicen agentes interesados del mercado laboral sólo en formar aspectos puramente practicos y no importan los aspectos culturales y de valores en los graduados universitarios, provocaría entre otras cosas el abandono y la degradación de la misión universitaria en la formación cultural de los profesionales.

Según una investigación de (Alvarez, 2016), La gran ventaja de la especialidad de sistemas es que la demanda es fuerte por la ola digital que ya cubrió a todo el mundo. El último reporte de LinkedIn con las aptitudes o 'skills' más demandadas del mercado demuestra una evolución hacia lo digital. Estas son las ocho aptitudes más buscadas para el 2017. Todo debe tener un lugar, y bien seguro y amplio:

- El almacenamiento digital y su organización son bastante importantes para el empleador.
- El marketing digital tiene solo un objetivo, que te vean más. Porque en el mundo virtual, presencia es sinónimo de ventas, y comprender los secretos del SEO, Search Engine Optimization pueden asegurar un puesto de trabajo en cualquier empresa digital. SEM, Search Engine Marketing, se refiere a la posibilidad de crear campañas de anuncios por click en internet a través de los buscadores más comunes, como Google, Yahoo, etc. SEO es un componente de SEM. También abarca cualquier otro método que ayuda a capitalizar el poder de la publicidad de los buscadores. Esto incluye cualquier actividad relacionada con el posicionamiento de la página web de una empresa o anuncio en un motor de búsqueda. Ambas herramientas permiten dar a conocer rápidamente productos, servicios o marcas a través de la red. Mediante una optimización oportuna podemos conseguir un retorno de inversión (ROI) más eficiente y rápido.
- La seguridad de la data sensible preocupa a empresas alrededor del mundo, por lo que esta habilidad es súper demandada en la actualidad. Sobre todo actualmente con el incremento de los delitos informáticos, preocupa la seguridad de la información de los clientes para generar confianza en sus transacciones comerciales. Las empresas digitales orientadas al usuario necesitan desarrollar la eficiencia de la web o app y que el usuario no tenga problemas en encontrar lo que necesite.
- ¿Antes era un problema intentar comunicarse con las máquinas? Pues ahora hay especialistas que se encargan de que las aplicaciones se comuniquen entre ellas, esto se conoce como el middleware.
- Actualmente la comunicación entre plataformas de diferentes versiones es un problema bastante frecuente. En nuestro país donde la realidad es muy diferente sobre todo en las zonas periféricas y regionales se tiene mucha variedad de versiones y tecnologías de todo tipo. Esta particularidad origina el problema de las incompatibilidades tecnológicas que desde luego necesitaran un profesional entendido en crear puentes de integración entre todos. Esta

realidad en nuestro país da lugar a la demanda de profesional en middleware capaz de resolver este tipo de problemas. Al igual que una casa necesita de un diseño correcto para que no se caiga, los sistemas digitales requieren de estos arquitectos.

- El Business Intelligence es la capacidad para reformar los datos en información, y la información en conocimiento de forma que se pueda mejorar el proceso de toma de decisiones en los negocios. Desde un punto de vista más funcional y asociándolo directamente con las tecnologías de la información, podemos definir Business Intelligence como la agrupación de metodologías, aplicaciones y tecnologías que permiten unir, limpiar y transformar datos de los sistemas transaccionales e información desestructurada (interna y externa a la compañía) en información estructurada, para su explotación directa o para su análisis y conversión en conocimiento, que sirva para la toma de decisiones sobre el negocio.
- El Clouding es una tecnología nueva que busca tener todos nuestros archivos e información en internet, sin preocuparse de tener la capacidad suficiente para almacenar información en nuestro ordenador. El cloud computing explica las nuevas posibilidades de forma de negocio, ofreciendo servicios a través de Internet, conocidos como e-business (negocios por Internet). Toda la información, procesos, datos, etc., se localizan dentro de la red de internet, como en una nube, así todo el mundo puede acceder a la información completa, sin poseer una gran infraestructura. La idea es que las empresas reduzcan costos en infraestructura y paguen por el servicio como si fuera un recibo de luz y agua (ver tabla 1)

Dimensión de la Gestión Curricular.

Según (Tobón, 2006), el diseño del currículo por competencias para la educación superior surge de la necesidad de identificar las competencias del perfil profesional, de sistematizar el currículo para mejorar la gestión de calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, de modernizar los sistemas de formación universitaria con el fin de optimizar la infraestructura y el talento humano y de sistematizar los planes de

estudio acorde con los requerimientos del entorno. Además se debe utilizar las Rubricas Socio formativas como estrategias de evaluación de desempeño para el aprendizaje de estudiantes, porque enfoca el mejoramiento continuo del perfil del egresado direccionándolo cada vez más al mercado laboral actual y a la sociedad del conocimiento.

Tabla 1

Funciones laborales del Ingeniero de Sistemas con las herramientas tecnológicas que podría utilizar

Funciones Laborales	Herramientas Tecnológicas
1.- Administrar la red local, dando soporte en la instalación y configuración de equipos, parámetros del dominio, accesos y segmentación de la red local.	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Servidores MS2015 Server, Active Directory, Linux Framework Spring 3.2.4, Java Jdk 1.7, Servidor De Aplicaciones Wildfly 8.1 (Jboss).
2.- Coordinar y dar seguimiento a los proyectos informáticos, al plan de mantenimiento y al soporte técnico a cargo del proveedor.	<ul style="list-style-type: none"> Certificación PMP vigente, otorgada por PMI (Project Management Institute). Modelos COBIT (Objetivos de control para Información y Tecnologías Relacionadas. SAP Crystal Dashboard Design 4.
3.- Auditoría y/o peritaje de Sistemas de información en el sector privado y/o público	<ul style="list-style-type: none"> Certificaciones : ISO 12207 y/o ISO 17799 y/o ISO 27001
4.- Brindar soporte técnico a las entidades financieras en temas del software o comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Tecnología: Sistemas de Gestión de Errores de Software (JIRA, Bugzilla, HP Quality Center o incluso MS Excel y correos electrónicos)
5. Monitorear y controlar la correcta ejecución de los procesos de compensación electrónica, y coordinar la solución de problemas de consistencia con el proveedor y los bancos.	<ul style="list-style-type: none"> Tecnología: SAP Crystal Dshboard Design (Xcelsius) SAP Crystal Dashboard sobre cualquier sistema de base de datos. Capa DE VISTA: HTML5, CSS3 y desarrollo de páginas con Comprehensive Design. MVC, ASP.net. Base de Datos SQL Server 2008, SQL Server 2012.
6.- Análisis y modelamiento de Datos	<ul style="list-style-type: none"> Tecnología: MySQL, Oracle, PostgreSQLHTML, JavaScript, jquery, css. PL/SQL y SQL Server, Transact SQL, Web Service en Java. AJAX, JQUERY y JSON. Servidor de aplicaciones (OAS, JBoss, Tomcat, Glassfish). Oracle.

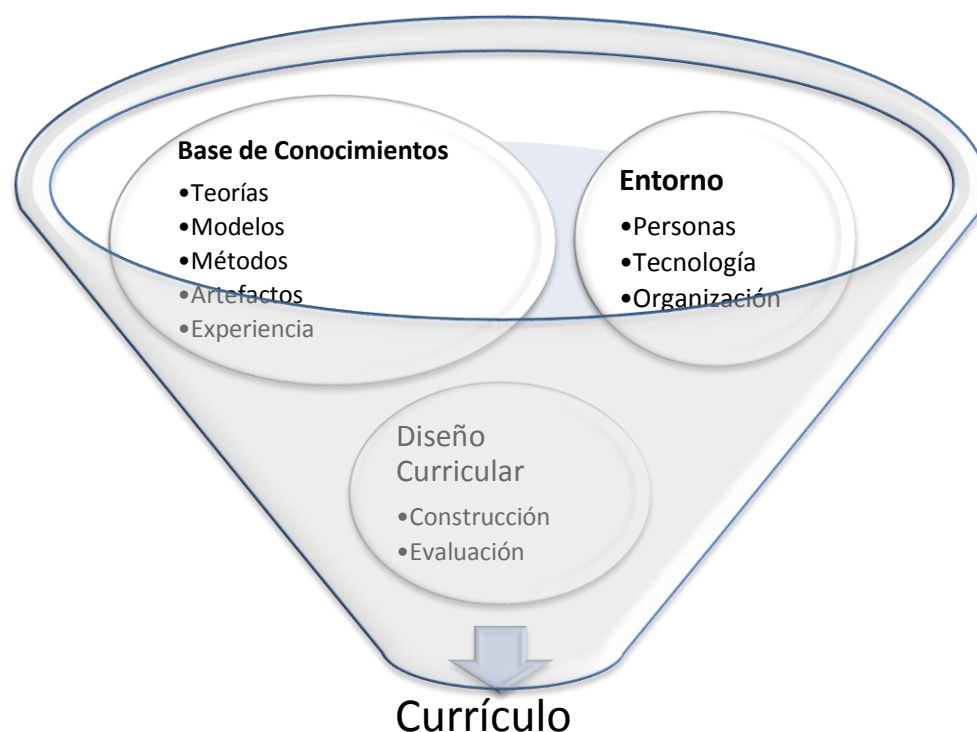


Figura 1. Elaboración del Currículo. Adaptado de “Constructo de la Ciencia del Diseño” por Alan Hevner 2014. Lima, Perú: Autor.

Dentro del plano de lograr la excelencia académica, la gestión curricular es de vital importancia. La Gestión Curricular implica el proceso de estimular y dinamizar el desarrollo del currículo en sus diferentes fases, empezar por diseñar un adecuado perfil del egresado de la carrera de sistemas es una tarea dinámica debido a la naturaleza de la carrera que se ve afectada rápidamente por los cambios tecnológicos hardware, software, gestión tecnológica y el fluctuante cambio de la demanda laboral. Los cambios en el perfil del egresado plantean cambios en el plan de estudios y también en el desarrollo de la malla curricular.

1.2.2 Satisfacción del Egresado

Esta variable satisfacción del egresado no es directamente observable por lo que necesita adaptar una serie constructos para adaptar conceptos que vienen desde Maslow en su artículo (“A Theory of Human Motivation”), como en su libro *Motivation and Personality* (originalmente publicado en 1954, tercera edición, 1987), donde explica la satisfacción humana generadora de nuevos deseos (necesidades) y

éstos(as) se organizan en jerarquías de prepotencia. El ser humano es un ser insaciable que rara vez alcanza un estado de plena satisfacción excepto por periodos cortos. Al satisfacerse un deseo necesidad, surge otro(a) y toma su lugar.

Con la globalización estos conceptos han evolucionado como la satisfacción al cliente, según Miguel Angel Cornejo en sus conferencias magistrales plantea que el servicio puede convertirse tambien en un producto, siempre en cuando acompañemos con el producto de calidad, un excelente servicio pensando en fidelizar al cliente por siempre. Entonces la satisfaccion del cliente se define como la diferencia entre la realidad del servicio frente a sus expectativas, por el cual se pueden distinguir hasta en tres niveles de satisfacción como:

- La satisfaccion objetiva. Cuando cubre las espectativas de lo que se paga por un servicio o por el consumo de un producto.
- La Satisfaccion psicologica. Cuando cubre las espectivas psicologicas desde el punto de vista de la experiencia del servicio que puede ser generado por el buen trato de la institucion, la amabilidad o el ambiente.
- La Satisfaccion imaginaria. Cuando se cubre con espectativas que ni siquiera el cliente se imaginaba que existian por el alto valor agregado del servicio que se le proporciona al cliente.

Por otro lado la satisfacción del egresado universitario, es un concepto difícil de aplicar en la universidad pública y es mal visto, por tanto se hace necesario elaborar un constructo teórico que nos permita darle propiedad al nombre de esta variable. Pero existen autores de articulos cientificos a nivel internacional como (Eberle, Sperandio & Lazzari, 2009) indicaron que:

La Satisfacción del egresado como la búsqueda de identificar y evaluar la percepción de los egresados (alumnos) sobre los servicios prestados en una institución educativa por medio de la identificación de los atributos que influyen en su satisfacción y de dimensiones o factores relacionados a la calidad, que pueden ser sugeridos en la búsqueda de un diferencial competitivo en los cursos de pregrado. La identificación de los atributos y, por ende, de las dimensiones de la calidad

relacionadas a los servicios prestados pueden ayudar la Institución a priorizar acciones, considerando la percepción de los alumnos, para así añadir calidad a los servicios, contribuyendo para la excelencia en la educación, además de estimular la retención de alumnos y consolidar su posicionamiento en el mercado laboral.

Pero (Hernandez, 2017) indico que:

La creación de métricas para medir la satisfacción según la escala de Likert, ha sido utilizado por los investigadores sociales desde hace tiempo con bastante acierto pero no debemos olvidar que estas solo muestran tendencias con cierto margen de error debido a que las percepciones humanas pueden ser muy subjetivas por la naturaleza del comportamiento humano.

Si aplicamos las premisa anteriores al estudiante de una universidad publica veremos que la satisfaccion objetiva no es observable porque el estudiante no paga pensiones mensuales, en todo caso su pago se reduce a una cuota simbolica al iniciar del ciclo academico, pero por otro lado la satisfaccion psicologica del estudiante de universidad publica si puede ser observable y es materia de nuestro estudio. Ademias según la nueva ley universitaria N° 30220, Régimen de estudios, Artículo 40. Diseño curricular. Se define la variable satisfacción del egresado de una universidad pública como la búsqueda, identificación y evaluación de la percepción de los egresados sobre los servicios académicos prestados por la universidad por medio de la identificación de los atributos que influncian en su satisfacción y de dimensiones o factores relacionados a la calidad académica, que pueden ser sugeridos en la búsqueda de un diferencial competitivo en los cursos de pregrado del currículo de la escuela academica profesional de una universidad pública.

Dimensiones de la variable Satisfaccion del Egresado

Dimensión Satisfacción con el Perfil del Egresado

Según Hawes, (2010) el perfil de egreso se entiende como una enunciación formal que hace la institución a la sociedad y a sí misma, en la cual asume el compromiso de la formación de una personalidad profesional dada, señalando con claridad los

compromisos formativos que contrae y que constituyen el carácter de identidad de la profesión en el marco de la institución, a la vez que especifica los principales ámbitos de realización de la profesión y sus competencias clave asociadas. El perfil de egreso es un documento descriptivo que representa la promesa y el compromiso institucional hacia la sociedad y los estudiantes, en términos de habilitar a éstos en los principales dominios de la profesión. Como contenido del contrato social entre la universidad y el estudiante y la sociedad, representa aquello que la universidad respaldará y certificará en el acto de graduación. En este proyecto el instrumento de esta dimensión identifica el nivel de conocimiento del sobre el perfil del egresado mostrando su grado de acuerdo o desacuerdo, especificando las mejoras que haría al perfil.

Dimensión Satisfacción con la estructura del Plan de Estudio

Según SEP (2010), los contenidos científicos de cada disciplina que se incluyan en el plan de estudios serán aquellos que aseguren que el futuro ingeniero de sistemas podrá desempeñar, con el adecuado dominio, las asignaturas de la carrera que correspondan a su especialidad. Este criterio determinará tanto el contenido temático como el nivel de profundidad de los programas de estudio. La formación adquirida en las disciplinas científicas constituirá un marco fundamental y sistemático, que le permita al futuro ingeniero de sistemas profundizar de manera autónoma y continua su formación científica y mantener la actualizada en relación con el desenvolvimiento de las ciencias, en especial con los avances que tienen impacto sobre la tecnología.

Este ejercicio, realizado en forma recurrente, creará en los estudiantes el hábito de situarse frente al conocimiento en el doble papel de quien lo aprende y de quien deberá enseñarlo a otros. En esta dimensión el egresado muestra su satisfacción con nivel de logro de competencias del plan de estudio y la satisfacción con el nivel de Coherencia de su estructura. Especifica su nivel de acuerdo y desacuerdo con la estructura del plan y detallaría sus observaciones y mejoras.

Dimensión de la Satisfacción con la metodología de la enseñanza y recursos didácticos

Según Llanos (2012) expresa que este término puede comprenderse como el

progreso, avance o como un fenómeno natural marcado por cambios graduales que guían a un resultado en particular, una serie de operaciones que conducen a un fin. Por lo tanto concebimos que en el liderazgo pedagógico, las acciones, eventos que se emprenden al interior de la universidad no surgen al azar, son el producto de una cuidadosa, conjunta e intencional planeación, por lo que los resultados obtenidos son responsabilidad de todos. En este proyecto esta dimensión se mide con el instrumento que muestra la satisfacción del egresado con la labor docente en lo que respecta a la didáctica se especifica el nivel de conocimiento de la asignatura. También se mide la satisfacción con la infraestructura de la universidad como la calidad de las aulas, los laboratorios, los ambientes fuera de clases y las bibliotecas.

Dimensión Satisfacción con la Inserción Laboral

Según Tokman (2006) el mercado de trabajo se ha caracterizado en las últimas décadas por su inestabilidad y crecientes niveles de desempleo, lo que se traduce en mayores riesgos para los afectados, en particular, en países como los latinoamericanos, donde los seguros de desempleo o los mecanismos estabilizadores de ingresos son insuficientes o inexistentes. La evolución de las políticas de protección laboral, particularmente en materia de pensiones y de salud ha mostrado una pérdida de responsabilidad de la solidaridad social sistémica para enfrentar los riesgos que se traslada a las personas y sus familias. Ello es claro en especial, para aquellos que se insertan actualmente en el mundo laboral que por el cambio en la naturaleza de su inserción laboral debido a la sobresaturación experimentan pérdidas de protección y una mayor inestabilidad. El mercado de trabajo responde a los ciclos económicos y a las transformaciones estructurales de las economías. Viejos riesgos se ven reforzados y en muchos casos, ampliados por la emergencia de nuevas necesidades de protección. Las políticas de protección social se tornan inadecuadas para enfrentarlas y deben renovarse. Pero su reforma necesaria resulta insuficiente, si no se interviene también en el ámbito del empleo y el trabajo.

En esta dimensión se mide la satisfacción de los egresados con las oportunidades laborales que se dieron en la escuela y la satisfacción con el proceso de inserción al mundo laboral por medio de las prácticas pre-profesionales. También se pretende validar si el grado de instrucción de las materias corresponde

suficientemente en el desempeño laboral.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica.

La presente investigación profundiza los aspectos teóricos sobre la influencia de los servicios académicos universitarios en el nivel de satisfacción de los estudiantes egresados de la carrera de Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública. Según (Salinas, Morales y Martínez, 2008) la calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos, sin embargo es necesario interrogar al estudiante pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma. En base a estos estudios se podrá proyectar en forma general.

1.3.2 Justificación metodológica.

En la investigación, se evaluará la variable calidad de los servicios académicos con un instrumento elaborado por el autor que será validado y para el nivel de satisfacción del estudiante egresado con instrumentos ya validados y éstos podrán ser utilizados en futuras investigaciones de este tipo. La aplicación de los enfoques metodológicos a los quehaceres prácticos se hace pertinente para los propósitos de la investigación.

1.3.3 Justificación práctica.

Se considera pertinente la presente investigación por dos razones, la primera es porque se observa que el egresado se enfrenta a un mercado laboral muy competitivo y cambiante, por el constante desarrollo de la tecnología, por lo que respondería a una de las necesidades de la escuela profesional el conocer el nivel de desarrollo alcanzado por estos estudiantes a través de la aplicación de un instrumento validado que pretende medir la calidad de los servicios académicos y el nivel de satisfacción de los estudiantes egresados. La segunda razón es porque responde a la demanda del mercado laboral en cuanto a uno de los fundamentos del área de la ingeniería de sistemas que busca desarrollar en los estudiantes habilidades de su perfil profesional. Los resultados de esta investigación permitirán observar y reflexionar hacia donde se dirige la escuela, el nivel que tienen los alumnos, buscando generar reflexión sobre la parte metodológica y así plantear a futuro, nuevas propuestas que a este nivel

permitan superar las limitaciones de los estudiantes. De esta manera, podrá llegarse a elevar la calidad de los servicios académicos y sobre todo el nivel de satisfacción de los egresados.

1.4 Problema

La realidad problemática de la universidad Pública en el Perú es bastante compleja y deja mucho que desear, el año 2010 el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) dio un decreto de urgencia N° 105-2010-EF, debido al acelerado ritmo del gasto fiscal que generaba muchas preocupaciones a nivel nacional, por el cual el gobierno de turno de Alan García, tuvo que hacer ajustes bastante severos debido a las presiones inflacionarias y los temores de un posible rebrote de la crisis. El artículo 3 del decreto de urgencia define que aquellos proyectos de inversión pública de las universidades que no hayan sido iniciadas solo podrían ser ejecutadas en un 25%, debido a que muchas universidades públicas nunca terminan el presupuesto que se les asignan como por ejemplo la UNMSM, en el 2009 solo gasto el 56% del presupuesto mientras que las demás estuvieron en un promedio del 75%. La problemática no se va a solucionar solo con más dinero lo que se tiene que hacer es reformar el marco en la cual funciona el sistema, en este sentido la nueva ley universitaria N° 30220, busca generar reformas que incrementen la calidad del servicio educativo. La nueva ley universitaria permite crear políticas en cuatro aspectos: primero el mejoramiento del proceso de licenciamiento de nuevas universidades que cumplan con los estándares mínimos, segundo acerca de la información estadística de docentes y estudiantes que actualmente anda muy desactualizada, tercero acerca de la transparencia de la contabilidad en las cuentas y cuarto sobre el fomento de la calidad del servicio educativo y una reforma del servicio de acreditación promovido por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU) del Sistema Nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (SINEACE).

La problemática que enfocaremos se refiere al fomento de la calidad del servicio educativo, empezando por proponer una métrica de desarrollo en la gestión de los servicios académicos en la escuela académica profesional de ingeniería de

sistemas de una universidad pública y ver el grado de influencia con la satisfacción del egresado de la carrera dentro del contexto global que actualmente el mundo atraviesa una recesión económica que ha afectado el sector laboral y que convierte al entorno laboral cada vez más competitivo e inestable. La problemática de nuestro estudio se enfoca en tres aspectos importantes que se caracteriza por las siguientes:

- La primera, el cambio en la estructura de empleo hacia la privatización, la informalización, la tercerización y la precarización.
- La segunda, se relaciona con el cambio en las familias y la creciente incorporación de la mujer al trabajo. A ellos se les agregan otros hechos nuevos derivados de la creciente participación femenina en el mercado de trabajo y al envejecimiento de la población.
- La tercera, se refiere al aumento del desempleo y la inestabilidad ocupacional debido al cambio de características en la demanda laboral que ha propiciado la aparición de nuevas carreras que capacitan en tecnologías emergentes, en esta parte enfocaremos toda nuestra atención en nuestro estudio.

1.4.1 Problema General.

¿Cuál es la relación entre la Gestión de Servicios Académicos y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016?

1.4.2 Problemas Específicos.

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre la Gestión del Recurso Humano y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública?

Problema Especifico 2.

¿Qué relación existe entre la Gestión de Investigación y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública?

Problema Especifico 3.

¿Qué relación existe entre la Gestión de Inserción Laboral y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública?

Problema Específico 4.

¿Qué relación existe entre la Gestión Curricular y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública?

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

La Gestión de Servicios Académicos incide directamente y significativamente en la disminución de la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.

1.5.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específico 1

La Gestión del Recurso Humano incide directamente y significativamente en la disminución de la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.

Hipótesis Específico 2

La Gestión de la Investigación incide directamente y significativamente en la disminución de la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.

Hipótesis Específico 3

La Gestión de la Inserción laboral incide directamente y significativamente en la disminución de la satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas una Universidad Pública.

Hipótesis Específico 4

La Gestión Curricular incide directamente y significativamente en la disminución de la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión de los Servicios Académicos y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas, de una Universidad Pública, año 2016.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación entre la Gestión del Recurso Humano y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.

Objetivo Específico 2

Determinar la relación entre la Gestión de la Investigación y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.

Objetivo Específico 3

Determinar la relación entre la Gestión de Inserción Laboral y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.

Objetivo Específico 4

Determinar la relación entre la Gestión Curricular y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.

II Marco Metodológico

2.1. Variables

2.1.1. Gestión de los servicios académicos

Definición conceptual:

La Gestión de Servicios académicos es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre el conjunto de actividades académicas lo que incluye:

- La correcta coordinación de actividades e interacciones con el personal docente y administrativo correspondientes al proceso académico.
- La correcta disposición de los recursos y estructuras necesarias para el normal desarrollo del ciclo académico.

Según Águila (2010) deben cumplir los siguientes patrones:

- La pertinencia social, relacionada con la necesidad de encontrar nuevas formas y mecanismos para adaptar las funciones universitarias a las exigencias sociales de su entorno y no solo las del mercado.
- Las exigencias y normas internacionales más generalizadas, relacionadas con la necesidad de lograr una situación favorable para lograr el intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito de la competencia global.
- La comparación con estándares establecidos previo acuerdo y que satisfacen diversas exigencias sociales y estatales así como las propias de la institución. ” (p. 4).

Definición Operacional.

Consta de un cuestionario de 20 ítems, tiene cuatro dimensiones y cada dimensión tiene dos indicadores, su escala es de likert, asignando valor de 1: Nunca 2: De vez en cuando 3: A veces 4: Frecuentemente 5: Siempre, cuenta con 3 niveles: 20 a 45 bajo. 46 a 74 medio, 75 a 100 alto

Dimensión de la Gestión de Recurso Humano.

Consta de un cuestionario de 6 ítems, tiene cuatro dimensiones y cada dimensión tiene dos indicadores, su escala es de likert, asignando valor de 1: Nunca 2: De vez en cuando 3: A veces 4: Frecuentemente 5: Siempre, cuenta con 3 niveles: 6 a 13 bajo.

14 a 22 medio, 23 a 30 alto.

Dimensión de la Gestión de la Investigación.

Consta de un cuestionario de 6 ítems, tiene cuatro dimensiones y cada dimensión tiene dos indicadores, su escala es de likert, asignando valor de 1: Nunca 2: De vez en cuando 3: A veces 4: Frecuentemente 5: Siempre, cuenta con 3 niveles: 6 a 13 bajo. 14 a 22 medio, 23 a 30 alto.

Dimensión de la Gestión de la Inserción Laboral.

Consta de un cuestionario de tres ítems, tiene cuatro dimensiones y cada dimensión tiene dos indicadores, su escala es de likert, asignando valor de 1: Nunca 2: De vez en cuando 3: A veces 4: Frecuentemente 5: Siempre, cuenta con 3 niveles: 3 a 7 bajo. 8 a 11 medio, 12 a 15 alto.

Dimensión de la Gestión Curricular.

Consta de un cuestionario de cinco ítems, tiene cuatro dimensiones y cada dimensión tiene dos indicadores, su escala es de likert, asignando valor de 1: Nunca 2: De vez en cuando 3: A veces 4: Frecuentemente 5: Siempre, cuenta con 3 niveles: 5 a 11 bajo. 12 a 18 medio, 19 a 25 alto.

2.1.2. Satisfacción de los egresados

Definición conceptual

Definiremos la variable satisfacción del egresado de una universidad pública como la búsqueda, identificación y evaluación de la percepción de los egresados sobre los servicios académicos prestados por la universidad por medio de la identificación de los atributos que influyen en su satisfacción y de dimensiones o factores relacionados a la calidad académica, que pueden ser sugeridos en la búsqueda de un diferencial competitivo en los cursos de pregrado del currículo de escuela de ingeniería de sistemas de una universidad pública. Utilizaremos el marco legal de la nueva ley universitaria N° 30220. Régimen de estudios, Artículo 40. Diseño curricular. A continuación se presenta la definición operacional.

Definición operacional

Consta de un cuestionario de 16 items, tiene cuatro dimensiones y para la primera y segunda dimensión tiene un indicador, para el tercer indicador tiene cuatro indicadores y para la cuarta dimensión tiene 2 indicadores, su escala es de likert, asignando valor de 1: Totalmente Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral), 4: Satisfecho, 5: Totalmente Satisfecho, cuenta con 3 niveles: 16 a 27 bajo. 28 a 54 medio, 55 a 80 alto.

Dimensión de Perfil del Egresado.

Consta de un cuestionario de dos items, tiene cuatro dimensiones y cada dimensión tiene dos indicadores, su escala es de likert, asignando valor de 1: Nunca 2: De vez en cuando 3: A veces 4: Frecuentemente 5: Siempre, cuenta con 3 niveles: 2 a 3 bajo. 4 a 6 medio, 7 a 10 alto.

Dimensión Plan de Estudio.

Consta de un cuestionario de tres items, tiene cuatro dimensiones y cada dimensión tiene dos indicadores, su escala es de likert, asignando valor de 1: Nunca 2: De vez en cuando 3: A veces 4: Frecuentemente 5: Siempre, cuenta con 3 niveles: 3 a 5 bajo. 6 a 10 medio, 11 a 15 alto.

Dimensión de Metodología de la enseñanza y recursos didácticos.

Consta de un cuestionario de 6 items, tiene cuatro dimensiones y cada dimensión tiene dos indicadores, su escala es de likert, asignando valor de 1: Nunca 2: De vez en cuando 3: A veces 4: Frecuentemente 5: Siempre, cuenta con 3 niveles: 6 a 9 bajo. 10 a 19 medio, 20 a 30 alto.

Dimensión Inserción Laboral.

Consta de un cuestionario de tres items, tiene cinco dimensiones y cada dimensión tiene dos indicadores, su escala es de likert, asignando valor de 1: Nunca 2: De vez en cuando 3: A veces 4: Frecuentemente 5: Siempre, cuenta con 3 niveles: 5 a 8 bajo. 9 a 18 medio, 19 a 25 alto.

2.2. Operacionalización de variables

Siguiendo la secuencia del protocolo a continuación se presenta las tablas de operacionalización de cada una de las variables estudiadas donde se esquematiza los indicadores para cada dimension, los items, así como la escala de medición de los cuestionarios para cerrar con los rangos esperados en cada dimension.

.Tabla 2

Operacionalización de variables I: Gestión de Servicios Académicos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Gestión de recursos humanos	- Potencial humano.	1 - 6		6-13 Bajo 14-22 Medio 23-30 Alto
	- Evaluación de docentes			
Gestión de la Investigación	- Investigación Formativa.	7 - 12	1:Nunca	6-13 Bajo 14-22 Medio 23-30 Alto
	- Investigación de Fin de Carrera.		2:De vez en cuando	
Gestión de la Inserción Laboral	- Practicas pre-profesionales.	13 - 15	3:A veces	3-7 Bajo 8-11 Medio 12-15 Alto
	- Permanencia de puesto de trabajo.		4:Frecuentemente	
	- Perfil del Egresado	16 - 20	5:Siempre	
Gestión Curricular	- Plan de Estudios.			5-11 Bajo 12-18 Medio 19-25 Alto

Tabla 3

Operacionalización de variables II: Satisfacción de Egresados

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Perfil del Egresado	- Nivel de conocimiento y diseñ perfil perfil	1-2	1: Totalmente	2-3 Bajo 4-6 Medio 7-10 Alto
Estructura del Plan de Estudio	- Nivel de logro de competencias y de Coherencia estructural	3-5	Insatisfecho 2:	3-5 Bajo 6-10 Medio 11-15 Alto
Metodología de la enseñanza y recursos didácticos	- Nivel de Satisfacción con el cumplimiento docente. - Nivel de Satisfacción con la clase del docente - Nivel de Satisfacción con la retroalimentación - Nivel de Satisfacción con la Infraestructura	6-11	Insatisfecho 3: Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral) 4:	6-9 Bajo 10-19 Medio 20-30 Alto
Inserción Laboral	- Satisfacción con la oportunidades laborales - Satisfacción con el desempeño laboral	12-16	Satisfecho 5: Totalmente Satisfecho	5-8 Bajo 9-18 Medio 19-25 Alto

2.3 Metodología

El método aplicado en la presente investigación es Hipotético-deductivo, definido como: Un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca rebatir o adulterar tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (Bernal, 2006, p. 56).

La metodología es definida por Bernal (2006):

Como parte lógica la metodología, se ocupa del estudio de los métodos, que, en palabras de Kaplan, es el estudio (descripción, explicación y justificación) de los métodos de investigación y no de los métodos en sí; y b) la metodología es entendida como el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, y que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general. (p.

55)

Para la realización de este estudio, se delimito la población de estudiantes bajo los siguientes criterios: ser egresado de la carrera de ingeniería de sistemas, ya que son ellos los que cuentan con un panorama general del currículo para poder evaluarlo. Para esta investigación se construyó dos instrumentos denominados cuestionario de gestión académica y cuestionario de satisfacción del egresado para generar información básica, para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes. Para determinar el número de estudiantes encuestados fue necesario calcular el tamaño de la muestra utilizando el método de Muestra Probabilística. Se prosiguió con la aplicación de la encuesta según la muestra calculada; la tabulación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, la realización de gráficas y análisis de las mismas. Por último se generaron las conclusiones del estudio de satisfacción de estudiantes y se presentan los resultados generales de la investigación.

2.4 Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación es de tipo sustantiva, con nivel de estudio descriptivo – correlacional, dado que primeramente se describe y luego se analiza las variables de estudio, sustentándose en la definición como, la solución conlleva a la identificación de conceptos, principios y leyes, permitiendo el desarrollo del conocimiento teórico-científico. Estos problemas dan lugar a las investigaciones sustantivas. (Sánchez Reyes, 2009, p. 63)

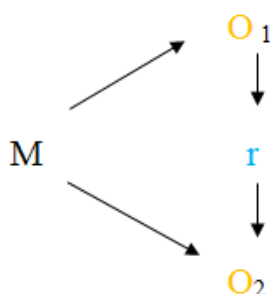
Es correlacional, porque Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto. (Hernández, et al, 2010, p.155)

2.5 Diseño de investigación

El diseño de nuestra investigación es de alcance descriptiva correlacional, para Sanchez y Reyes clasifica al diseño Descriptivo correlacional dentro del método que se emplea en Diseños Descriptivos, considerando a: Investigación Correlacional: Se

orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. Cuando se trata de una muestra de sujetos, el investigador observa la presencia o ausencia de las variables que desea relacionar y luego las relaciona por medio de la técnica estadística de análisis de correlación. Este tipo de estudio nos permite afirmar en qué medida las variaciones en una variable o evento están asociadas con las variaciones en la otra u otras variables eventos. (Sanchez y Reyes 2006 –p.108)

El siguiente gráfico simboliza el presente diseño dónde:



M = Muestra

O1 = Gestión de Servicios Académicos

O2 = Satisfacción de egresados

r = Correlación entre dichas variables.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Para Sánchez y Reyes (2006, p.143) “Una población comprende a todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos”.

Nuestra población está constituida básicamente por los egresados inscritos en la asociación de egresados de la escuela de ingeniería de sistemas, se excluye al personal administrativo y docente a tiempo completo de la especialidad de Sistemas de la universidad Pública.

Tabla 4

Distribución de la población

Elementos	Población
Egresados de la carrera de ingeniería de sistemas	198
Personal Administrativo	4
Docente a Tiempo Completo	6
Total	208

Nota. Escuela de Ingeniería de Sistemas –Universidad Pública

2.6.2. Muestra

Para Sanchez y Reyes (2006, p.143) indico que “ el grupo con el que se trabaja, al cual se le denomina muestra, debe tener relaciones de semejanza con los grupos a los que se quieren hacer extensivos los resultados, es decir la muestra debe ser representativa de la población.” Para nuestro trabajo de investigación se lleva a cabo una muestra probabilística para determinar el tamaño de la muestra se designa la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 – α)

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q = 1 – P)

ε (0,05): Tolerancia al error

N (198): Tamaño de la población.

n : Tamaño de la muestra.

Por lo tanto:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(198)}{(0.05)^2 (198-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 190.1592/1.4529 = 130$$

$$n = 130$$

2.6.3. Muestreo

Según Cohen y Manion (2002, p.136) “El método comprende la selección al azar de una lista de la población (un marco de muestreo), del número necesario de sujetos para la muestra.” Al considerar la distribución de la población se va a llevar a cabo un muestreo probabilístico simple.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica la observación Normal.

La técnica de la observación permitió recoger toda la información necesaria durante toda la aplicación de los niveles de satisfacción de los egresados y la gestión en los servicios académicos, se realizó al momento que se aplicó en el cuestionario de preguntas a cada egresado, indicando el nombre del egresado, luego se hizo el vaciado final en los datos de registro de información.

Instrumentos.

- Cuestionario de preguntas sobre satisfacción del egresado
- Cuestionario de preguntas sobre la gestión en los servicios académicos.

2.7.2. Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que

pretende medir” (p. 243).

Tamayo y Tamayo (1998) considera que validar es “*determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato*” (p. 224). Esta investigación requirió de un tratamiento científico con el fin de obtener un resultado que pudiera ser apreciado por la comunidad científica como tal. La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó a través de la validez de contenido, es decir, se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir.

Tabla 5

Validez de los instrumentos según Opinión de aplicabilidad

	Gestión de Servicios Académicos	Satisfacción del egresado
Dr. Alberto Un Jan	Aplicable	Aplicable
Dr. Luis Romero Echevarría	Aplicable	Aplicable
Mg. Eliana Castañeda Núñez	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se procedió a tomar la prueba piloto a 16 egresados, los cuales mediante la fórmula de Alfa de Cronbach, se determinó:

Tabla 6

Resultados de la confiabilidad de los instrumentos

Satisfacción del Egresado	Gestión de los Servicios Académicos	
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,842	,743	16

Interpretación:

En la tabla 6 se observa el resultado de confiabilidad, de acuerdo al Alfa de Cronbach indica que es igual 0,842 para el instrumento de Satisfacción del egresado, el cual significa que el instrumento tiene “alta confiabilidad” y de 0.743 para el instrumento de

Gestión de los Servicios Académicos, el cual significa que el instrumento tiene “alta confiabilidad” según Soto (2015, p.73). El resultado es el proceso realizado a la información que brindaron 16 sujetos con características similares a la muestra de estudio, el instrumento está compuesto por 16 ítems con escalas politómicas ordinales.

2.8. Métodos de análisis de datos

De acuerdo al diseño de investigación se aplicará la estadística descriptiva y en la inferencial el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 7

Niveles de Correlación Rho Spearman

Intervalo	Escala
De 0 - 0,20:	Escasa o nula
De 0,21-0,40:	Baja o Débil
De 0,41-0,70:	Entre moderada y fuerte
De 0,71-0,90:	Alta
De 0,91-1,00:	Muy Alta

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Gestión de Servicios Académicos

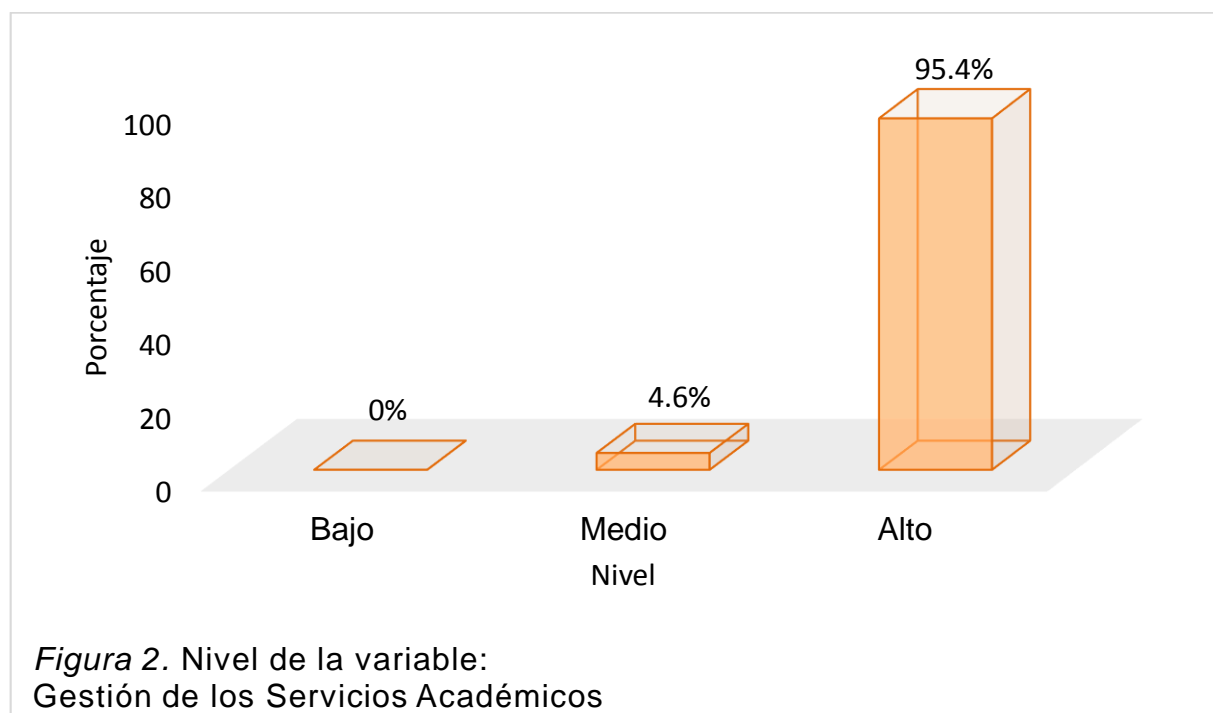
Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable: Gestión de los Servicios Académicos

Gestión de los Servicios Académicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0.0
	Medio	6	4,6
	Alto	124	95,4
	Total	130	100,0

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8 y la figura 2, observamos que existe un grupo representativo del 4.6% de nivel de gestión que tiene un nivel medio y un 95.4% de nivel de gestión de un nivel alto.

3.1.2. Gestión de Recursos Humanos

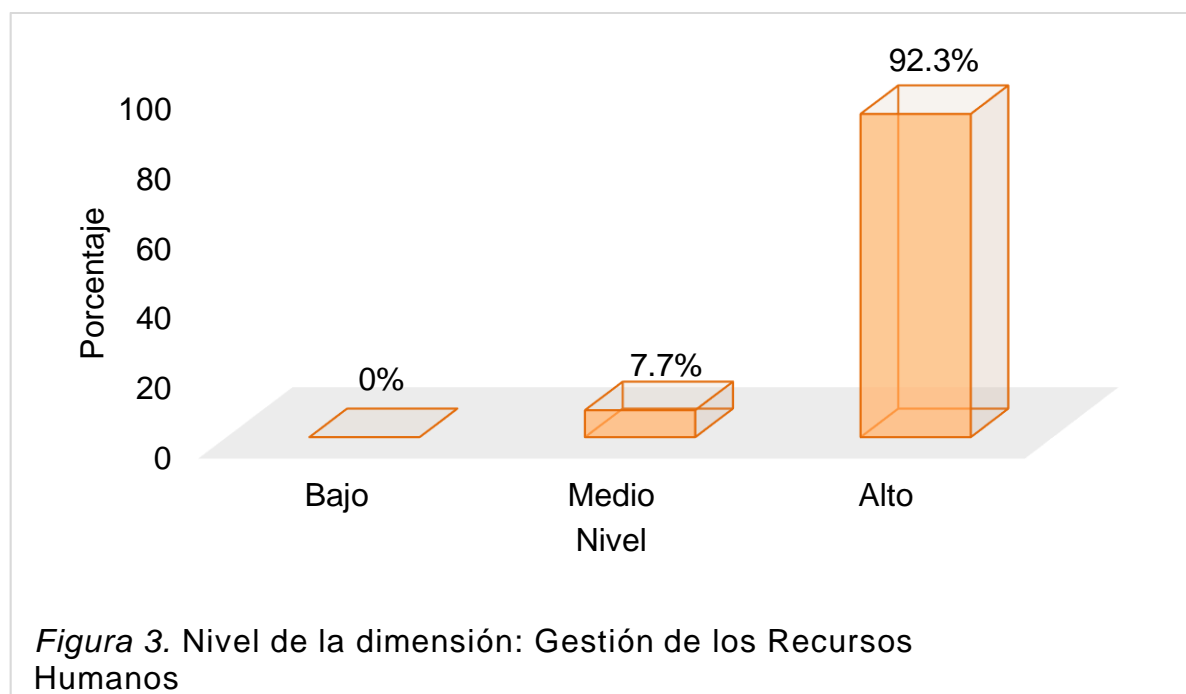
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Gestión de Recursos Humanos

Gestión de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	0	0.0
	Medio	10	7.7
	Alto	120	92.3
	Total	130	100.0

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 9 y la figura 3, observamos que existe un grupo representativo del 7.7% de gestores tienen un nivel medio y un 92.3% de gestores un nivel alto.

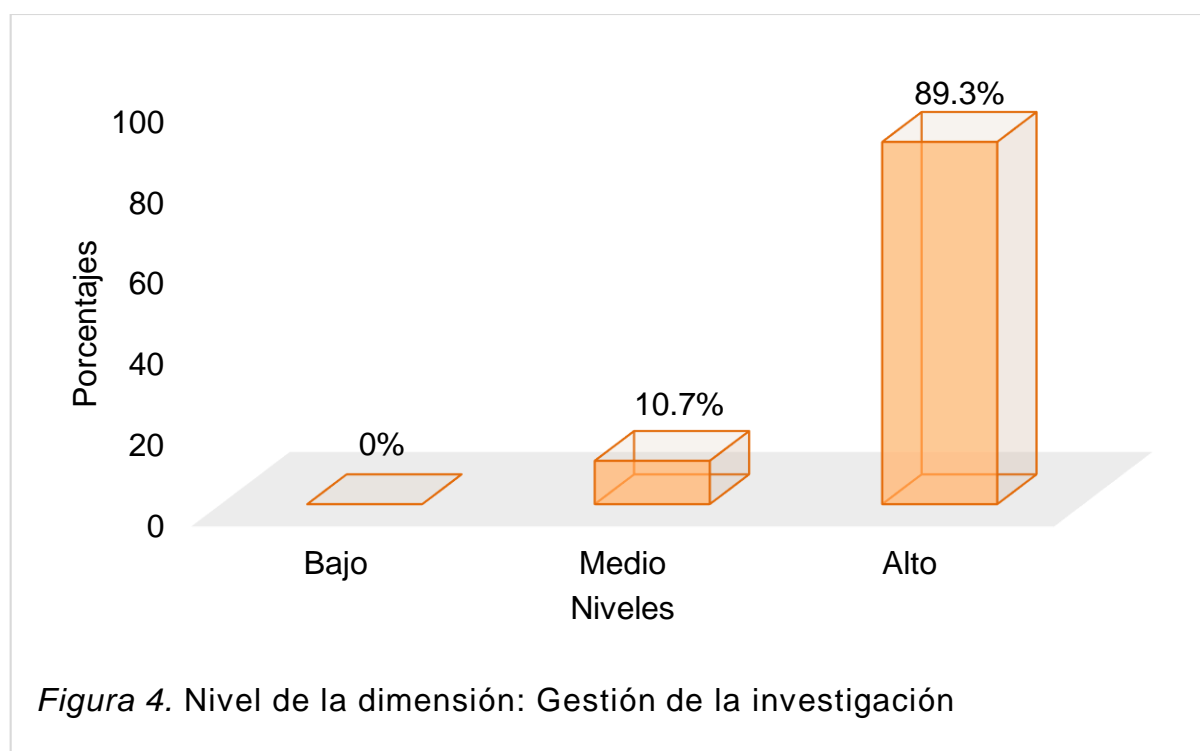
3.1.3. Gestión de la Investigación

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión:
Gestión de la Investigación*

Gestión de la investigación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	0	0.0
	Medio	14	10.7
	Alto	116	89.3
	Total	130	100.0

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10 y la figura 4, observamos que existe un grupo representativo del 10.7% de gestores tienen un nivel medio y un 89.3% de gestores un nivel alto.

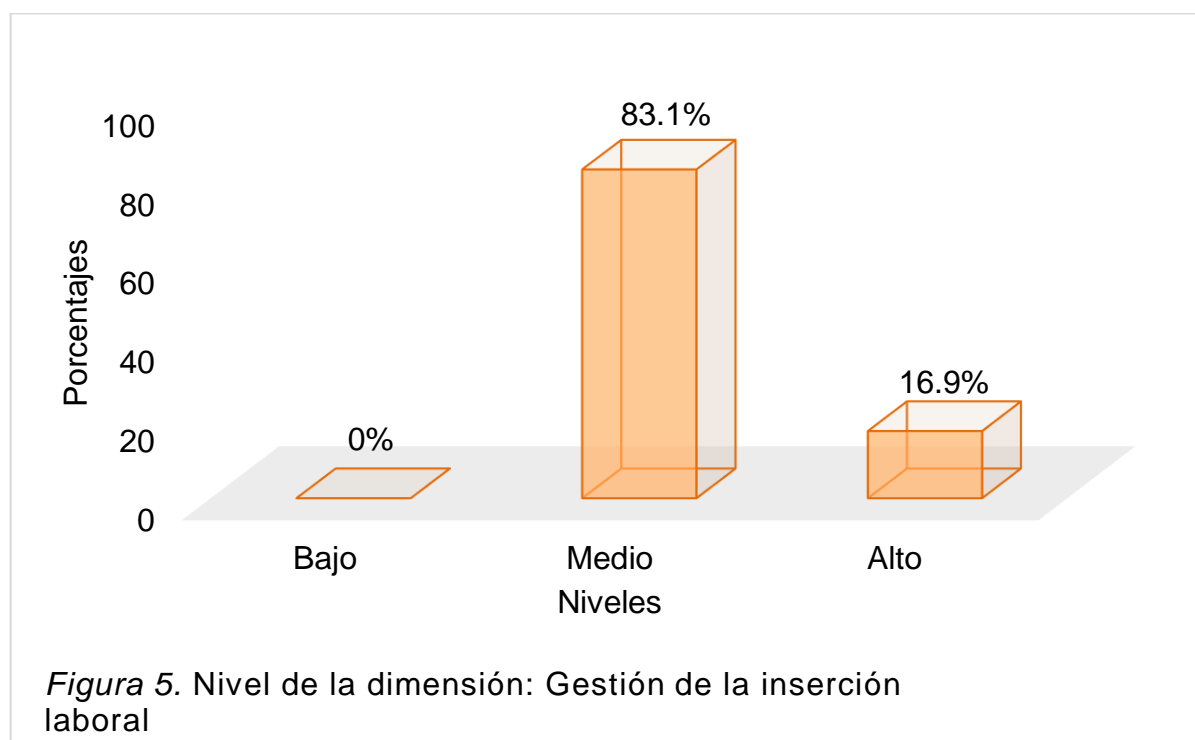
3.1.4. Gestión de la Inserción Laboral

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión:
Gestión de la Inserción Laboral*

Gestión de la Inserción laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	0	0.0
	Medio	108	83.1
	Alto	22	16.9
	Total	130	100.0

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11 y la figura 5, observamos que existe un grupo representativo del 83.1% de gestores tienen un nivel medio y un 16.9% de gestores un nivel alto.

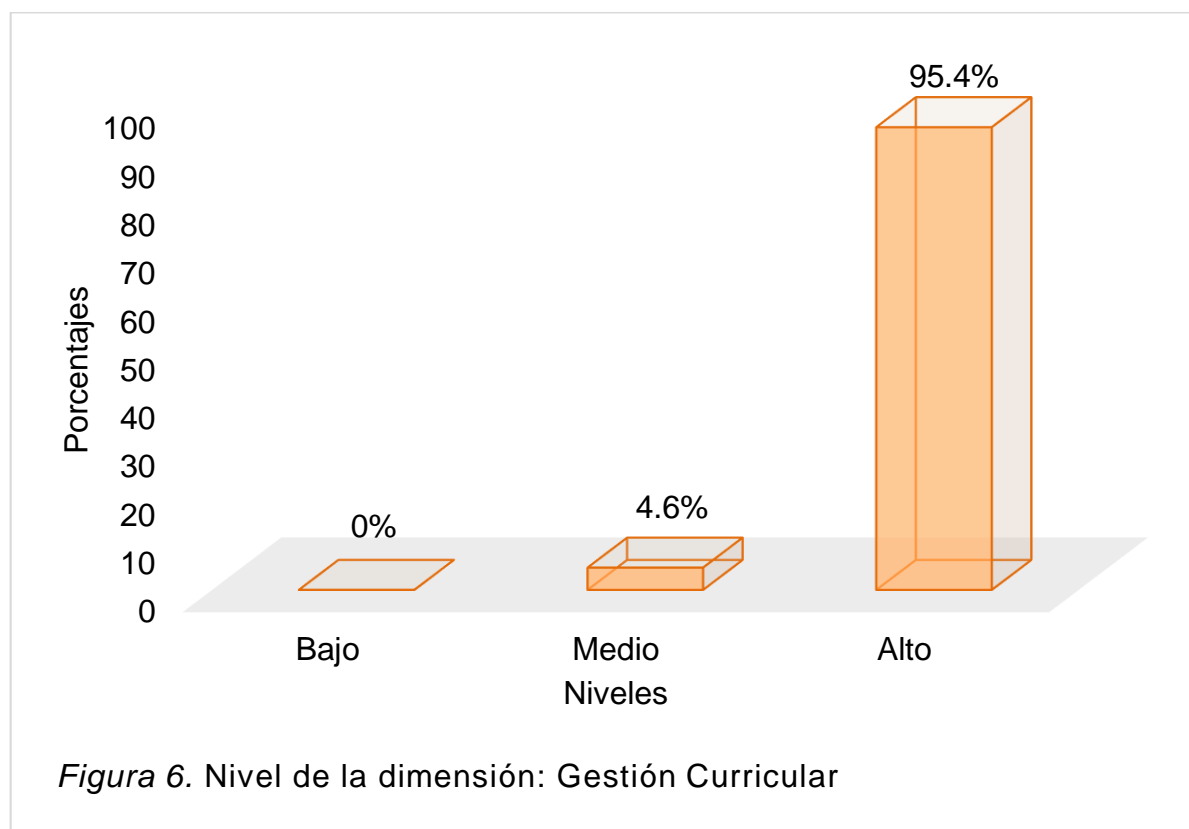
3.1.5. Gestión Curricular

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión:
Gestión Curricular*

Gestión Curricular			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	0	0.0
	Medio	6	4.6
	Alto	124	95.4
	Total	130	100.0

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 12 y la figura 6, observamos que existe un grupo representativo del 4.6% de gestores tienen un nivel medio y un 95.4% de gestores un nivel alto.

3.1.6. Satisfacción del Egresado

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable:
Satisfacción del Egresado*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	0	0.0
	Medio	72	55.4
	Alto	58	44.6
	Total	130	100.0

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios

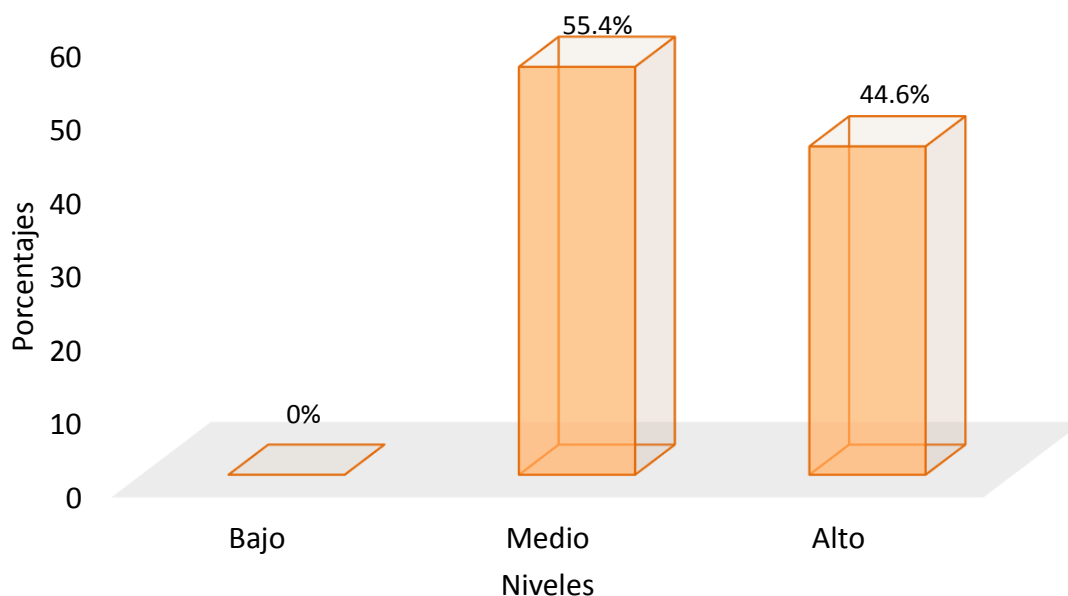


Figura 7. Nivel de la variable: Satisfacción del Egresado

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 13 y la figura 7, observamos que existe un grupo representativo del 55.4% de egresados que tiene un nivel medio de satisfacción y un 44.6% de egresados de un nivel de satisfacción alto.

3.1.7. Satisfacción con el Diseño y conocimiento del perfil del egresado

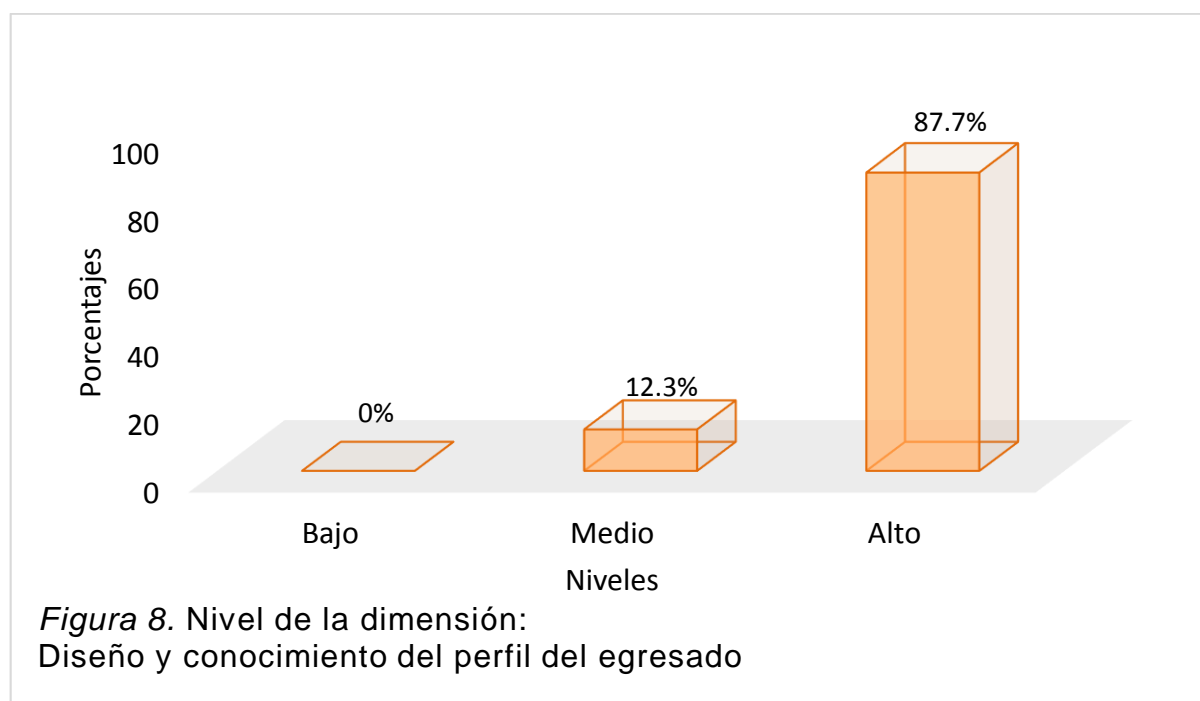
Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión:

Satisfacción con el Diseño y conocimiento del perfil del egresado

Diseño y conocimiento del perfil del egresado			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	0	0.0
	Medio	16	12.3
	Alto	114	87.7
	Total	130	100.0

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 14 y la figura 8, observamos que existe un grupo representativo del 87.7% de egresados que tiene un nivel de satisfacción alto en su dimensión de *Diseño y conocimiento del perfil del egresado* y un 12.3% de egresados tienen un nivel de satisfacción medio.

3.1.8. Satisfacción con el Logro de Competencia y Coherencia Estructural

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Satisfacción Con el Logro de Competencia y coherencia estructural

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0.0
	Medio	76	58,5
	Alto	54	41,5
	Total	130	100,0

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios

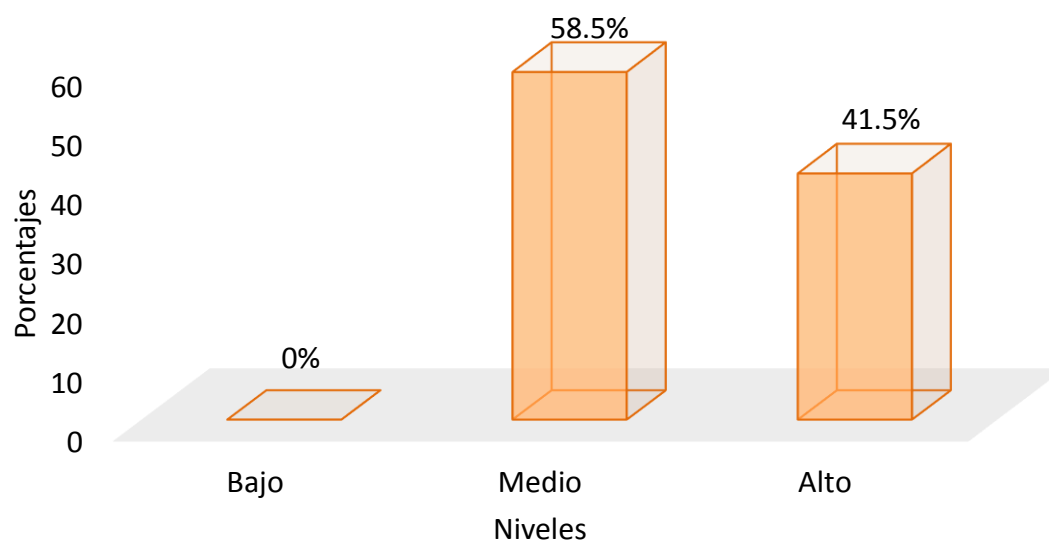


Figura 9. Nivel de la dimensión: Satisfacción con el Logro de Competencia y coherencia estructural

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 15 y la figura 9, observamos que existe un grupo representativo del 58.5% de egresados que tiene un nivel medio de satisfacción en su dimensión del logro de competencias y coherencia estructural y un 41.5% de egresados de un nivel de satisfacción alto.

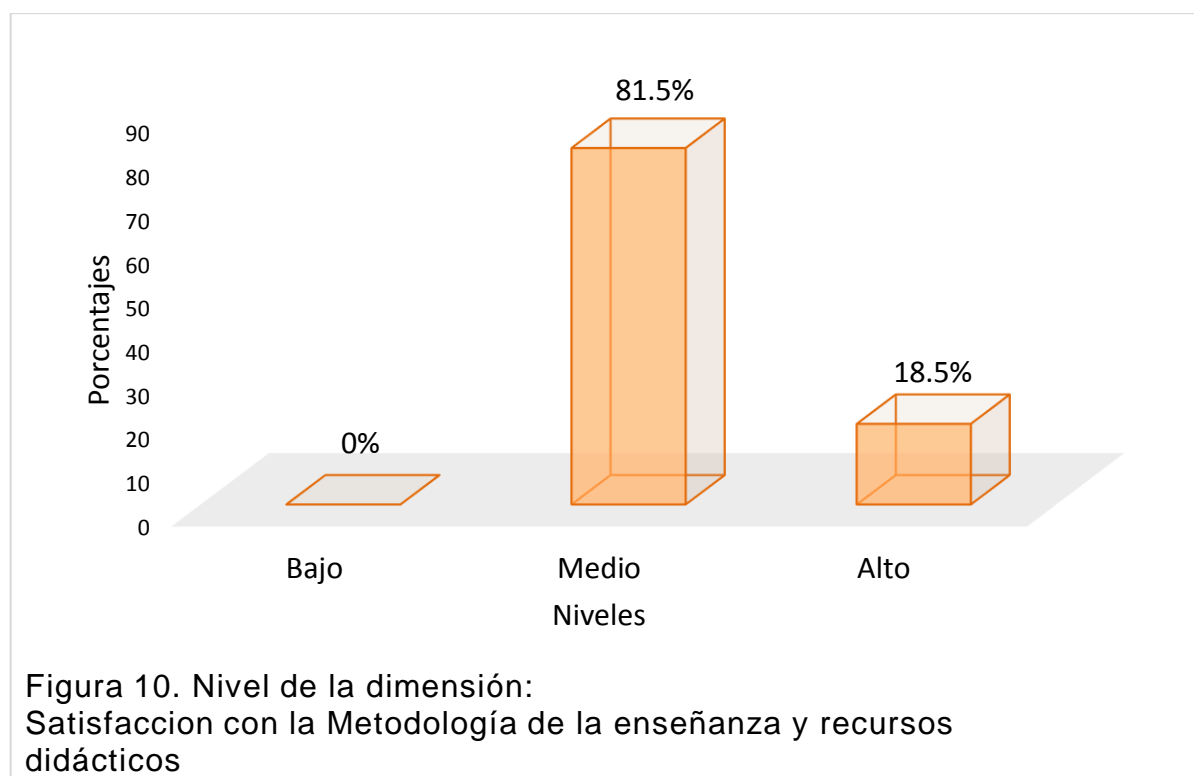
3.1.9. Satisfacción con la Metodología de la Enseñanza y Recursos Didácticos

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión: Satisfacción con la Metodología de la enseñanza y recursos didácticos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0.0
	Medio	106	81,5
	Alto	24	18,5
	Total	130	100,0

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 16 y la figura 10, observamos que existe un grupo representativo del 81.5% de egresados que tienen un nivel medio de satisfacción en su dimensión Metodología de la enseñanza y recursos didácticos y un 18.5% de egresados de un nivel de satisfacción alto.

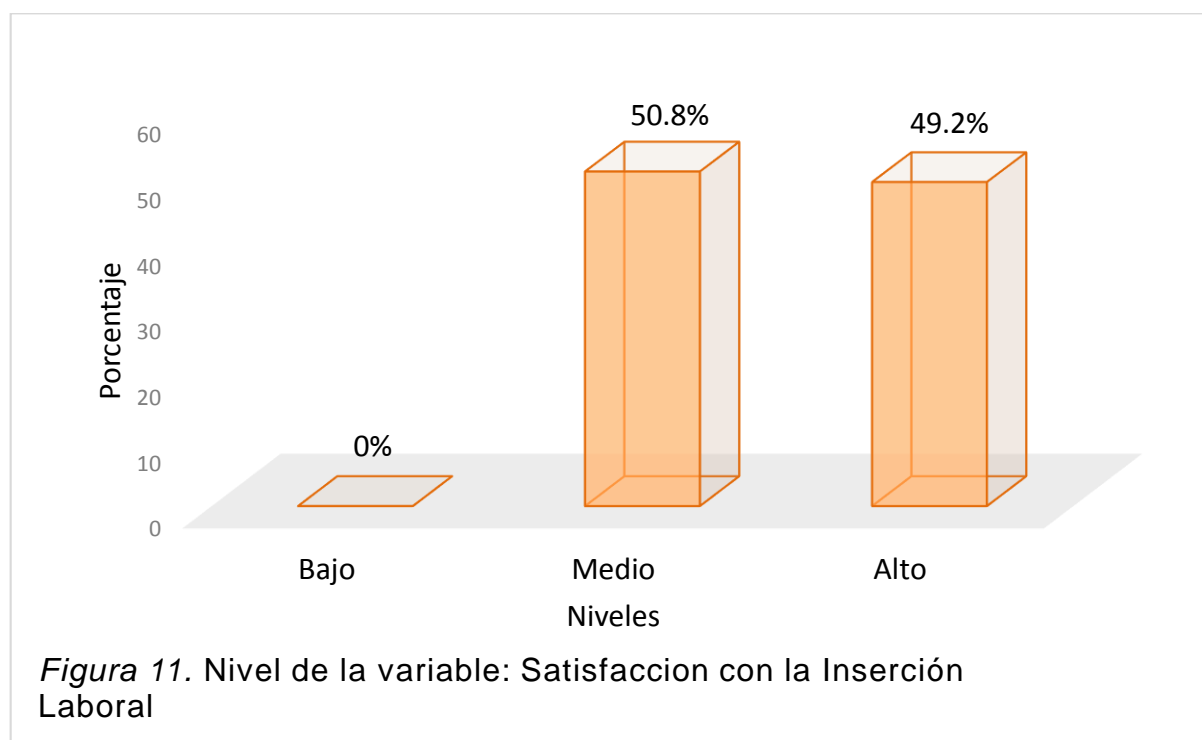
3.1.10. Satisfacción con la Inserción Laboral

Tabla 17

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión:
Satisfacción con la Inserción Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0.0
	Medio	66	50,8
	Alto	64	49,2
	Total	130	100,0

Nota: La fuente se obtuvo de los cuestionarios



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 17 y la figura 11, observamos que existe un grupo representativo del 49.2% de egresados que tiene un nivel de alta satisfacción y un 50.8% de egresados de un nivel medio.

3.2. Resultados Inferenciales

3.2.1. Gestión de los Servicios Académicos y Satisfacción de los Egresados

Prueba de Hipótesis General:

Ho: No Existe relación entre el nivel de la Gestión de los Servicios Académicos y en la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.

Ha: Existe relación entre el nivel de la Gestión de los Servicios Académicos y en la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión:

- Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.
- Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba Estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 18

Correlación del Nivel de Gestión de los Servicios Académicos y Nivel de satisfacción de los egresados

			Gestión de Servicios Académicos	Satisfacción del Egresado
Correlaciones				
Rho de Spearman	Gestión de Servicios Académicos	Coeficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Satisfacción del Egresado	Coeficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=,570$ entre las variables: Gestión de los servicios académicos y nivel de satisfacción. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.2.2. Gestión del Recurso Humano y Satisfacción de los Egresados

Ho: No Existe relación entre el nivel de la *Gestión del Recurso Humano* y la *disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública*.

Ha: Existe relación entre el nivel de la *Gestión del Recurso Humano* y la *disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública*.

Tabla 19

Correlación del Nivel de gestión de los servicios académicos desde la dimensión de los recursos humanos y la satisfacción de los egresados

			Gestión de los	
Correlaciones			Recursos	Satisfacción del
			Humanos	Egresado
Rho de	Gestión de los	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
Spearman	Recursos Humanos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
	Egresado	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=,601$ entre las variables: gestión de los servicios académicos desde la dimensión gestión de los recursos humanos *y la satisfacción de los egresados*.

Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.2.3. Gestión de la Investigación y Satisfacción de los Egresados

Ho: No Existe relación entre el nivel *de la Gestión de la Investigación y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública*.

Ha: Existe relación entre el nivel *de la Gestión de la Investigación y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública*.

Tabla 20.

Correlación del nivel de gestión de los servicios académicos desde la dimensión de la investigación y la satisfacción de los egresados

Correlaciones			Gestión de la Investigación	Satisfacción del Egresado
Rho de Spearman	Gestión de la Investigación	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Satisfacción del Egresado	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=,561$ entre las variables: *nivel de gestión de los servicios académicos desde la dimensión de la investigación y la satisfacción de los egresados*.

Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.2.4. Gestión de la Inserción Laboral y Satisfacción de los Egresados

Ho: No Existe relación entre el nivel de la *Gestión de la Inserción laboral y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas una Universidad Pública*.

Ha: Existe relación entre el nivel de la *Gestión de la Inserción laboral y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas una Universidad Pública*.

Tabla 21: *Correlación de la Inserción laboral y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados*

Correlaciones			Inserción Laboral	Satisfacción del Egresado
Rho de Spearman	Inserción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,324*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	130	130
	Satisfacción del Egresado	Coeficiente de correlación	,324*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	130	130

*. La correlación es significativa en el nivel $0,05$ (bilateral).

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=,324$ entre las dimensiones: *Gestión de la Inserción laboral y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados*. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación baja.

La significancia de $p=0,012$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

3.2.5. Gestión Curricular y Satisfacción de los Egresados

Ho: No Existe relación entre el nivel de *Gestión Curricular y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública*.

Ha: Existe relación entre el nivel de *Gestión Curricular y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública*.

Tabla 22

Correlación entre el nivel de Gestión Curricular y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados

Correlaciones			Gestión curricular	Satisfacción del Egresado
Rho de Spearman	Gestión curricular	Coeficiente de correlación	1,000	,114
		Sig. (bilateral)	.	,318
		N	130	130
	Satisfacción del Egresado	Coeficiente de correlación	,114	1,000
		Sig. (bilateral)	,319	.
		N	130	130

*. La correlación es significativa en el nivel $0,05$ (bilateral).

Interpretación:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=,114$ entre las dimensiones: *Gestión de la calidad de la Gestión Curricular y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados*. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación Escasa.

La significancia de $p=0,319$ muestra que p es mayor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación no es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

IV. Discusión

Discusión

La discusión de nuestros resultados está organizada de acuerdo a cuatro objetivos específicos basados en nuestra investigación: Determinar la relación entre la Gestión del Recurso Humano y el nivel de satisfacción de los egresados. Determinar la relación entre la Gestión de la Investigación y el nivel de satisfacción de los egresados. Determinar la relación entre la Gestión de Inserción Laboral y el nivel de satisfacción de los egresados. Determinar la relación entre la Gestión Curricular y el nivel de satisfacción de los egresados.

En la investigación se presenta una relación moderada entre la gestión de los servicios académicos desde la dimensión de la gestión de los recursos humanos y la satisfacción de los egresados, lo que lleva a aceptar y corroborar la Hipótesis específica 1: “Existe relación entre el Nivel *de la Gestión del Recurso Humano y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública.*”

En la investigación se presenta una relación moderada entre gestión de los servicios académicos desde la dimensión de la gestión de la investigación y la satisfacción de los egresados, lo que lleva a aceptar y corroborar la Hipótesis específica 2: “Existe relación entre la calidad *de la Gestión de la Investigación y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados.*”

En la investigación se presenta una relación débil entre la gestión de los servicios académicos desde la dimensión de la gestión de la inserción laboral y la satisfacción de los egresados, lo que lleva a aceptar y corroborar la Hipótesis específica 3: “Existe relación entre el Nivel *de la Gestión de la Inserción laboral y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas una Universidad Pública.*”

En la investigación se presenta una relación escasa o nula entre la gestión de los servicios académicos desde la dimensión de la gestión curricular y la satisfacción de los egresados, lo que lleva a aceptar y corroborar la Hipótesis específica 4: “No Existe relación entre el Nivel *de la Gestión Curricular y la disminución del nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas una Universidad Pública.*”

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primero. Referente a la prueba piloto de la muestra se observa alta confiabilidad de los instrumentos con 0,842 y 0,713 según el alpha de cronbach.
- Segundo. Referente a la variable de gestión de los servicios académicos, se ha encontrado que existe un grupo representativo del 4.6% que percibe que se esta en un nivel medio y un 95.4% que percibe la gestión en un nivel alto.
- Tercero. En lo que se refiere a la variable de satisfacción del egresado, se ha encontrado que existe un grupo representativo del 55.4% de egresados que percibe un grado medio de satisfacción y un 44.6% de egresados que percibe un grado de satisfacción alto.
- Cuarto. Existe relación entre la gestión de servicios académico y la satisfacción del egresado de la escuela de ingeniería de sistemas. Se verifica una correlación spearman $r=,570$ que indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.
- Quinto. Existe relación entre la gestión del recurso humano y la satisfacción del egresado de la escuela de ingeniería de sistemas. Se verifica una correlación spearman $r=,601$ que indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.
- Sexto. Existe relación entre la gestión de la investigación y la satisfacción del egresado de la escuela de ingeniería de sistemas. Se verifica una correlación spearman $r=,561$ que indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.
- Setimo. Existe relación entre la gestión de la inserción laboral y la satisfacción del egresado de la escuela de ingeniería de sistemas. Se verifica una correlación spearman $r=,324$ que indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación baja.
- Octavo. No se evidencia relación directa entre la variable gestión curricular y la satisfacción del egresado. Se verifica una correlación spearman $r=,114$ que indica un nivel de correlación escasa.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primero. Según los resultados obtenidos en la presente investigación se recomienda realizar diferentes talleres de realización personal o de coaching que fortalezca la autoestima de los docentes y los trabajadores administrativos de la escuela de ingeniería de sistemas.
- Segundo. Según el resultado obtenido se evidencia que no hay relación entre la gestión curricular y la satisfacción del egresado, por lo mismo una de las recomendaciones sería repotenciar las áreas de capacitación y habilitar talleres de difusión y sensibilización del plan curricular dirigido a los estudiantes.
- Tercero. Se recomienda mejorar el área de las relaciones interpersonales, luego el área de inserción laboral promoviendo mayor énfasis en las prácticas pre-profesionales.

VII. Referencias Bibliográficas.

Referencias bibliográficas

- Aguila, V. (2010). El concepto calidad en la educación universitaria: *Clave para el logro de la competitividad institucional*. Cuba: *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejias, A., & Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución Mexicana. Sta Catarina Brasil: *Revista Iberoamericana de Ingenieria Industrial*.
- Consejo de Evaluación, A. y. (2010). Estándares para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias de Ingeniería. Lima Perú: *Ministerio de Educación*.
- Definición ABC. (2016). www.definicionabc.com. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/social/academico.php>
- Garcia, O., & Estrada, J. (2012). Nivel de satisfacción laboral de los egresados en la carrera de Ingeniería Agronómica de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, Venezuela. Venezuela: *Revista Científica UDO*.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación . Tachira Venezuela: *Acción Pedagógica*.
- Gleizes, J. (2000). Le capital humain. *Multitudes*.
- Grönroos, C. (1994). Quo Vadis Marketing? Toward a Relationship Marketing Paradigm. Copenhagen: *Journal Marketing Management*.
- Hawes, G. (2010). Perfil de Egreso. Chile: *Facultad de Medicina de Universidad de Chile*.
- Juran, J., & Blanton, A. (1999). Juran's Quality Handbook. New York: *McGraw-Hill*.
- Lavado, P., Martinez, J., & Yamada, G. (2014). ¿Una promesa incumplida? La calidad de la educación superior universitaria y el subempleo profesional en el Perú. Lima Perú: *Banco Central de Reserva*.

- Llanos, J (2012). La Enseñanza Universitaria, los Recursos Didácticos y el rendimiento Académico de los estudiantes de la E.A.P de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.Unidad de Post-Grado. Facultad de Educacion.UNMSM.
- Martin, M., Ibarra, F., Moreno, S., & Rodriguez, J. (2011). Análisis de satisfacción de los estudiantes de licenciatura en sistemas administrativos en la universidad de Sonora campus Santa Ana. Mexico: *Universidad Sonora*.
- Miyahira, J. (2009). La investigación formativa y la formación para la investigación en el pregrado. *Rev Med Hered* 20, 122.
- Montoya, M. (2006). Optimización Del Sistema Peruano De Ciencia Y Tecnología. Lima: Fondo Editorial, UNMSM
- Salinas, A., Morales, J., & Martínez , P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, *México*. México: Revista de Enseñanza Universitaria .
- SEP. (2010). Programa para la transformación y fortalecimientos Académicos de las Escuelas Normales. México: *SEP*.
- Tobón, S. (2006). Formación basada en competencias. Madrid: *Universidad Complutense de Madrid*.
- Tokman, V. (2006). Inserción laboral, mercados de trabajo y protección social. Santiago de Chile: *CEPAL*.
- Tunnermann, C. (2002). Tendencias contemporáneas en la transformación de la educación superior. México: *Universidad Autónoma de Yucatán*.
- UNESCO. (1998). La educación superior en el siglo XXI Visión y acción. Paris: *Unesco*.
- Urure, I., Campos, R., Ventura, C., Curari, H., & Gomez, L. (2014). Satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la Facultad de

Enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, Octubre 2013 – Octubre 2014. Ica: *Revista Enfermeria Vanguardista*.

Vargas, A., & Calderón, L. (2003). Consideraciones para una evaluación docente en la universidad de Costa Rica. Costa Rica: Revista Electrónica “*Actualidades Investigativas en Educación*”.

Wikipedia. (7 de Noviembre de 2015). Premio al mejor PFC de software libre en la universidades Gallegas. *Obtenido de* https://es.wikipedia.org/wiki/Proyecto_fin_de_carrera

WordPress. (06 de Mayo de 2016). *Definicion.de*. *Obtenido de* <http://definicion.de/plan-de-estudio/>

VIII. Anexos

ANEXO A: INSTRUMENTO VARIABLE I. GESTION DE SERVICIOS ACADEMICOS

	1 Nunca	2 De vez en cuando	3 A veces	4 frecuentemente	5 Siempre
--	------------	--------------------------	--------------	---------------------	--------------

Nº	Ítems	Índices				
		1	2	3	4	5
1	¿Los docentes y administrativos, cumplen con las normas que rigen sus actividades universitarias?					
2	¿La programación de horas lectivas del docente a tiempo completo guarda relación con las destinadas a la atención de estudiantes, investigación, extensión universitaria, proyección social y su perfeccionamiento continuo?					
3	¿Los docentes tienen la formación profesional que demandan las asignaturas?					
4	¿Los docentes tienen la experiencia profesional que requieren las asignaturas?					
5	¿Los docentes distribuyen y exponen el silabo desde el primer día de clases?					
6	¿Los docentes cumplen con el contenido de los sílabos?					
7	¿La Unidad Académica evalúa la investigación formativa y el trabajo final de carrera profesional?					
8	¿Los estudiantes están satisfechos con el sistema de evaluación de la investigación?					
9	¿Los estudiantes participan en proyectos de investigación reconocidos por la Unidad Académica?					
10	¿Los sistemas de evaluación de la investigación y del aprendizaje se articulan para tener una evaluación integral del estudiante?					
11	¿Los titulados siempre han realizado tesis?					
12	¿Los sistemas de evaluación de la investigación, información y comunicación, se articulan para tener una efectiva difusión de los proyectos y sus avances?					
13	¿La Unidad Académica realiza seguimiento del egresado?					
14	¿Las prácticas pre-profesionales son supervisadas?					
15	¿Los egresados están satisfechos con el sistema que les hace seguimiento?					
16	¿El perfil del ingresante se evalúa periódicamente y los resultados son utilizados para su mejora?					
17	¿Los perfiles del ingresante y del egresado guardan coherencia con los lineamientos del proyecto educativo?					
18	¿El plan de estudios se evalúa anualmente para su actualización?					
19	¿El número de horas teóricas y prácticas del plan de estudios asegura el logro del perfil del egresado?					
20	¿El plan de estudios articula la secuencia de asignaturas, o cursos, que fortalece el proceso enseñanza-aprendizaje?					

ANEXO B: INSTRUMENTO VARIABLE II. SATISFACCION DE EGRESADOS

		1	2	3	4	5
		Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Nº	Ítems	Índices				
		1	2	3	4	5
1	¿Está satisfecho con el nivel de conocimiento del perfil del egresado de la carrera?					
2	¿Está satisfecho con el diseño del perfil del egresado de la carrera?					
3	¿Los temas del plan de estudios contribuyeron al logro de sus competencias?					
4	¿El plan de estudios le brindó conocimientos amplios y actualizados de los principales enfoques teóricos y prácticos de la disciplina con la capacidad para identificar y solucionar problemas?					
5	¿El plan de estudios de su carrera estuvo bien estructurado?					
6	¿Qué piensa Ud. Con respecto al índice de asistencia de los docentes a la impartición de clases?					
7	¿Qué piensa acerca del cumplimiento silábico del docente?					
8	¿Qué piensa acerca de la motivación a los alumnos?					
9	¿Qué piensa Ud. Acerca de la preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores?					
10	¿Estuvo de satisfecho con el sistema de evaluación utilizado.					
11	¿Qué tan satisfecho estuvo Ud. Con la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza?					
12	¿Qué tan satisfecho estuvo Ud. Con respecto a la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo?					
13	¿Está satisfecho de las oportunidades laborales para su profesión?					
14	¿Esta Ud. Satisfecho con la formación de Habilidad y rasgos personales proporcionados por la escuela?					
15	¿En qué medida coincide su actividad laboral con su especialidad?					
16	¿Esta Ud. de acuerdo a su experiencia laboral actual y las actividades que desarrolla? Indique el grado de solvencia en responder con las exigencias técnicas que enfrenta.					

ANEXO C: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Gestión de Servicios Académicos				
¿Cuál es la relación entre la calidad de la Gestión de Servicios Académicos y la satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016?	Determinar la relación entre la calidad de la Gestión de Servicios Académicos y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas, de una Universidad Pública, año 2016.	La calidad de la Gestión de los Servicios Académicos incide directamente y significativamente en la disminución de la satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			- Gestión de recursos humanos	- Potencial humano. - Evaluación de docentes.	1,2,3,4,5,6		
Problemas Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicas	- Gestión de la Investigación	- Investigación Formativa. - Investigación de Fin de Carrera.	7,8,9,10, 11,12	1: Nunca 2: De vez en cuando	Alto
¿Qué relación existe entre la Gestión del Recurso Humano y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016?	Determinar la relación entre la Gestión del Recurso Humano y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016.	La calidad de la Gestión del Recurso Humano incide directamente y significativamente en la disminución de la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016.	- Gestión de la Inserción Laboral	- Practicas pre-profesionales. - Permanencia de puesto de trabajo.	13,14,15	3: A veces 4: Frecuentemente	Medio
¿Qué relación existe entre la Gestión de Investigación y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016?	Determinar la relación entre la Gestión de Investigación y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas, de una Universidad Pública, año 2016.	La calidad de la Gestión de la Investigación incide directamente y significativamente en la disminución de la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016.	- Gestión Curricular	- Perfil del Egresado - Plan de Estudios. - Plan Malla curricular.	16,17,18 ,19,20	5: Siempre	Bajo

Variable 2: Satisfacción de Egresados

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
¿Qué relación existe entre la Gestión de Inserción Laboral y la satisfacción de egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016?	Determinar la relación entre la Gestión de Inserción Laboral y la satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016?	La calidad de la Gestión de la Inserción laboral incide directamente y significativamente en la disminución de la satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016.	- Diseño y conocimiento del perfil del egresado	- Nivel de Conocimiento del perfil del egresado	1,2		
			- Logro de competencias coherencia estructural	- Nivel de logro de competencias del plan de estudios - Nivel de Coherencia estructura del plan de estudios	3,4,5	1: Totalmente Insatisfecho	
				- Nivel de satisfacción con el cumplimiento docente.		2: Insatisfecho	
			- Metodología de la enseñanza y recursos didácticos.	- Nivel de satisfacción con la clase del docente. - Nivel de Satisfacción con los recursos didácticos.	6,7.8.9,10,11	3: Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)	Alto Medio
¿Qué relación existe entre la Gestión Curricular y el nivel de satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016?	Determinar la relación entre la Gestión Curricular y la satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016.	La calidad de la Gestión Curricular incide directamente y significativamente en la disminución de la satisfacción de los egresados de la EAP Ingeniería de Sistemas de una Universidad Pública, año 2016.	- Inserción Laboral	- Nivel de Satisfacción con las prácticas pre-profesionales. - Nivel de satisfacción con las oportunidades laborales - Nivel de satisfacción con la formación de habilidad y rasgos personales. - Nivel de satisfacción con el grado de solvencia laboral	12,13,14,15,16	4: Satisfecho 5: Totalmente Satisfecho	Bajo
METODOLOGÍA:			Población	:198 EGRESADOS			
Tipo de investigación : SUSTANTIVO			Muestra	: 65			
Diseño : NO EXPERIMENTAL CON CORTE TRANVERSAL			Muestreo	: PROBABILISTICO SIMPLE			
Método : DESCRIPTIVO CORRELACIONAL							
Alcance : CORRELACION							

ANEXO D: BASE DE DATOS PILOTO DE LA VARIABLE: SATISFACCION DE EGRESADOS

Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Egresados	Diseño y conocimiento del perfil del egresado		Logro de Competencia y coherencia estructural			Metodología de la enseñanza y recursos didácticos						Inserción laboral				
A1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
A2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3
A3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
A4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
A5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
A6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
A7	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
A8	3	3	2	2	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	3
A9	3	3	2	2	4	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3
A10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
A11	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
A12	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
A13	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
A14	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
A15	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
A16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3

Fuente: Elaboración Propia

1	2	3	4	5
Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

ANEXO E: BASE DE DATOS PILOTO DE LA VARIABLE: GESTION DE SERVICIOS ACADEMICOS

Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Gestores	Gestión de RRHH					Gestión de la Investigación					Gestión de la Inserción Laboral					Gestión Curricular				
A1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4
A2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4
A3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4
A4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4
A5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
A6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3
A7	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4
A8	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
A9	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
A10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5
A11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5
A12	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
A13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4
A14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5
A15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3
A16	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4

Fuente: Elaboración Propia

1	2	3	4	5
Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

ANEXO F: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE EGRESADOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE EGRESADOS				Escala /valores	NIVELES
Nº	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		
1.	DISEÑO Y CONOCIMIENTO DEL PERFIL DEL EGRESADO	Nivel de conocimiento del perfil del egresado	¿Está satisfecho con el nivel de conocimiento del perfil del egresado de la carrera?	1: Totalmente Insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Neutral 4: Satisfecho 5: Totalmente Satisfecho	2-3 Bajo
2.			¿Está satisfecho con el diseño del perfil del egresado de la carrera?		4-6 Medio 7-10 Alto
3.	LOGRO DE COMPETENCIAS Y COHERENCIA ESTRUCTURAL	Nivel de logro de competencias del plan de estudios	¿Los temas del plan de estudios contribuyeron al logro de sus competencias?		3-5 Bajo
4.		Nivel de coherencia estructural del plan de estudios	¿El plan de estudios le brindo conocimientos amplios y actualizados de los principales enfoques teóricos y prácticos de la disciplina con la capacidad para identificar y solucionar problemas?		6-10 Medio
5.			¿El plan de estudios de su carrera estuvo bien estructurado?		11-15 Alto
6.	METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA Y RECURSOS DIDÁCTICOS	Nivel de Satisfacción con el cumplimiento del docente	¿Qué piensa Ud. Con respecto al índice de asistencia de los docentes a la impartición de clases?		6-9 Bajo 10-19 Medio 20-30 Alto
7.			¿Qué piensa acerca del cumplimiento silábico del docente?		
8.		Nivel de Satisfacción con la clase del docente	¿Qué piensa acerca de la motivación a los alumnos?		
9.			¿Qué piensa Ud. Acerca de la preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores?		
10.			¿Estuvo satisfecho con el sistema de evaluación utilizado?		
11.	INSERCIÓN LABORAL	Nivel de Satisfacción con los recursos didácticos	¿Qué tan satisfecho estuvo Ud. Con la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza?		5-8 Bajo 9-18 Medio 19-25 Alto
12.		Nivel de satisfacción con las practicas pre-profesionales	¿Qué tan satisfecho estuvo Ud. ¿Con respecto a la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo?		
13.		Nivel de satisfacción con las oportunidades laborales	¿Está satisfecho de las oportunidades laborales para su profesión?		
14.		¿Nivel de satisfacción con la formación de Habilidad y rasgos personales proporcionados por la	¿Esta Ud. Satisfecho con la formación de Habilidad y rasgos personales proporcionados por la escuela?		
15.			¿En qué medida coincide su actividad laboral con su especialidad?		
16.		Nivel de satisfacción con el grado de solvencia laboral	¿Esta Ud. de acuerdo a su experiencia laboral actual y las actividades que desarrolla? Indique el grado de solvencia en responder con las exigencias técnicas que enfrenta.		
TOTAL		16-27 Nivel de satisfacción bajo 28-54 Nivel de satisfacción Medio 55-80 Nivel de satisfacción Alto			

ANEXO G: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: GESTION DE SERVICIOS ACADEMICOS

Nº	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala /valores	NIVELES
1	GESTION DE RRHH	- Potencial humano.	¿Los docentes y administrativos, cumplen con las normas que rigen sus actividades universitarias? ¿La programación de horas lectivas del docente a tiempo completo guarda relación con las destinadas a la atención de estudiantes, investigación,		6-13 Bajo 14-22 Medio 23-30 Alto
2		- Evaluación de docentes.	¿Los docentes tienen la formación profesional que demandan las asignaturas?		
3			¿Los docentes tienen la experiencia profesional que requieren las asignaturas?		
4			¿Los docentes distribuyen y exponen el silabo desde el primer día de clases?		
5			¿Los docentes cumplen con el contenido de los silabos?		
7	GESTION DE LA INVESTIGACION	- Investigación Formativa.	¿La Unidad Académica evalúa la investigación formativa y el trabajo final de carrera profesional?	1: Nunca	6-13 Bajo 14-22 Medio 23-30 Alto
8			¿Los estudiantes están satisfechos con el sistema de evaluación de la investigación?	2:	
9			¿Los estudiantes participan en proyectos de investigación reconocidos por la Unidad Académica?	De vez en cuando	
10			¿Los sistemas de evaluación de la investigación y del aprendizaje se articulan para tener una evaluación integral del estudiante?	3:	
11		- Investigación de Fin de Carrera.	¿Los titulados siempre han realizado tesis?	A veces	
12			¿Los sistemas de evaluación de la investigación, información y comunicación, se articulan para tener una efectiva difusión de los proyectos y sus avances?	4:	
13	GESTION DE LA INSERCIÓN LABORAL	- Practicas pre-profesionales.	¿La Unidad Académica realiza seguimiento del egresado?	Frecuentemente	3-7 Bajo 8-11 Medio 12-15 Alto
14			¿Las prácticas pre-profesionales son supervisadas?	5:	
15		- Permanencia de puesto de trabajo	¿Los egresados están satisfechos con el sistema que les hace seguimiento?	Siempre	
16	GESTION CURRICULAR	- Perfil del Egresado	¿El perfil del ingresante se evalúa periódicamente y los resultados son utilizados para su mejora?		5-11 Bajo 12-18 Medio 19-25 Alto
17			¿Los perfiles del ingresante y del egresado guardan coherencia con los lineamientos del proyecto educativo?		
18		- Plan de Estudios.	¿El plan de estudios se evalúa anualmente para su actualización?		
19			¿El número de horas teóricas y prácticas del plan de estudios asegura el logro del perfil del egresado?		
20		- Plan Malla curricular.	¿El plan de estudios articula la secuencia de asignaturas, o cursos, que fortalece el proceso enseñanza-aprendizaje?		
TOTAL		20-45 Nivel de satisfacción bajo			
		46-74 Nivel de satisfacción Medio			
		75-100 Nivel de satisfacción Alto			

ANEXO H

VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión de Servicios Académicos

La Gestión de Servicios académicos es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre el conjunto de actividades académicas lo que incluye:

- La correcta coordinación de actividades e interacciones con el personal docente y administrativo correspondientes al proceso académico.
- La correcta disposición de los recursos y estructuras necesarias para el normal desarrollo del ciclo académico.

Según Águila (2010), deben cumplir los siguientes patrones:

- La pertinencia social, relacionada con la necesidad de encontrar nuevas formas y mecanismos para adaptar las funciones universitarias a las exigencias sociales de su entorno y no solo las del mercado.
- Las exigencias y normas internacionales más generalizadas, relacionadas con la necesidad de lograr una situación favorable para lograr el intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito de la competencia global.
- La comparación con estándares establecidos previo acuerdo y que satisfacen diversas exigencias sociales y estatales así como las propias de la institución. ” (p. 4).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Gestión de Recurso Humano

Según (Vargas y Calderón, 2003, pág. 4) la evaluación docente como recurso humano tradicionalmente se ha entendido como un proceso objetivo que busca aclarar aspectos de una realidad que se concibe como predecible, medible, generalizable y sobre todo libre de subjetividades. En este sentido, la idea de evaluación se asocia al uso de parámetros, indicadores, métodos que promuevan la objetividad y la distancia entre lo que se evalúa y las personas involucradas en practicar la evaluación como un elemento esencial para una enérgica política de formación del personal con medidas que queden reflejadas en las disposiciones pertinentes.

Así mismo, es común la evaluación docente a partir de un cuestionario generalizado,

en donde se estandariza el quehacer del personal docente y se intenta medir su desempeño mediante indicadores y parámetros normalizadores. Hoy en día, sin embargo, la teoría de la evaluación está siendo reconstruida más allá de este enfoque tradicional, en el entendido de que "la realidad" es dinámica, diversa, compleja, cambiante, subjetiva. De ahí que la evaluación se conciba como un proceso más reflexivo y menos informativo, en donde se incorporan los valores, las preocupaciones y las concepciones iniciales de las personas involucradas, así como el contexto histórico y las situaciones en donde suceden los hechos que se evalúan

Dimensión 2: Gestión de la Investigación

Según el compendio de la declaración mundial sobre la educación superior (UNESCO, 1998, pág. 3): Ha de prestarse especial atención al progreso de los conocimientos mediante la investigación. Se deberían establecer directrices claras sobre la gestión de la investigación velándose asimismo por la excelencia de la investigación y la enseñanza, a fin de actualizar y mejorar competencias, estimulándose a la innovación permanente en los planes de estudio y los métodos de enseñanza y aprendizaje, garantizando condiciones profesionales y financieras apropiadas.

Dimensión 3: Dimensión de la Gestión de inserción laboral.

Según, (Tokman, 2006) el mercado de trabajo se ha caracterizado en las últimas décadas por su inestabilidad y crecientes niveles de desempleo, lo que se traduce en mayores riesgos para los afectados, en particular, en países como los latinoamericanos, donde los seguros de desempleo o los mecanismos estabilizadores de ingresos son insuficientes o inexistentes. La evolución de las políticas de protección laboral, particularmente en materia de pensiones y de salud ha mostrado una pérdida de responsabilidad de la solidaridad social sistémica para enfrentar los riesgos que se traslada a las personas y sus familias. Ello es claro en especial, para aquellos que se insertan actualmente en el mundo laboral que por el cambio en la naturaleza de su inserción laboral debido a la sobresaturación experimentan pérdidas de protección y una mayor inestabilidad.

Dimensión 4: Dimensión Gestión Curricular

Dentro del plano de lograr la excelencia académica, la gestión curricular es de vital importancia. Empezar por diseñar un adecuado perfil del egresado de la carrera de sistemas es una tarea dinámica debido a la naturaleza de la carrera que se ve afectada rápidamente por los cambios tecnológicos (hardware y software) y el fluctuante a cambios de la demanda laboral. Los cambios en el perfil del egresado plantean cambios en el plan de estudios y también en el desarrollo de la malla curricular.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GESTION DE SERVICIOS ACADEMICOS

Dimensiones			Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Gestión de recursos humanos			- Potencial humano.	¿Los docentes y administrativos, cumplen con las normas que rigen sus actividades universitarias?		
			- Evaluación de docentes.	¿La programación de horas lectivas del docente a tiempo completo guarda relación con las destinadas a la atención de estudiantes, investigación, extensión universitaria, proyección social y su perfeccionamiento continuo?		
				¿Los docentes tienen la formación profesional que demandan las asignaturas?		
				¿Los docentes tienen la experiencia profesional que requieren las asignaturas?	1: Nunca	
Gestión de la Investigación			- Investigación Formativa.	¿Los docentes distribuyen y exponen el silabo desde el primer día de clases?	2: De vez en cuando	Alto
				¿Los docentes cumplen con el contenido de los sílabos?	3: A veces	Medio
				¿La Unidad Académica evalúa la investigación formativa y el trabajo final de carrera profesional?	4: Frecuentemente	Bajo
				¿Los estudiantes están satisfechos con el sistema de evaluación de la investigación?	5: Siempre	
				¿Los estudiantes participan en proyectos de investigación reconocidos por la Unidad Académica?		
				¿Los sistemas de evaluación de la investigación y del aprendizaje se articulan para tener una evaluación integral del estudiante?		
			- Investigación de Fin de Carrera.	¿Los titulados siempre han realizado tesis?		
				¿Los sistemas de evaluación de la investigación, información y comunicación, se articulan para tener una efectiva difusión de los proyectos y sus avances?		

Gestión de la Inserción Laboral		¿La Unidad Académica realiza seguimiento del egresado?
	- Practicas pre-profesionales.	¿Las prácticas pre-profesionales son supervisadas?
	- Permanencia de puesto de trabajo.	¿Los egresados están satisfechos con el sistema que les hace seguimiento?
Gestión Curricular	- Perfil del Egresado	¿El perfil del ingresante se evalúa periódicamente y los resultados son utilizados para su mejora?
		¿Los perfiles del ingresante y del egresado guardan coherencia con los lineamientos del proyecto educativo?
	- Plan de Estudios.	¿El plan de estudios se evalúa anualmente para su actualización?
		¿El número de horas teóricas y prácticas del plan de estudios asegura el logro del perfil del egresado?
		¿El plan de estudios articula la secuencia de asignaturas, o cursos, que fortalece el proceso enseñanza-aprendizaje?

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE SERVICIOS ACADEMICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión de Recurso Humano							
1	¿Los docentes y administrativos, cumplen con las normas que rigen sus actividades universitarias?							
2	¿La programación de horas lectivas del docente a tiempo completo guarda relación con las destinadas a la atención de estudiantes, investigación, extensión universitaria, proyección social y su perfeccionamiento continuo?							
3	¿Los docentes tienen la formación profesional que demandan las asignaturas?							
4	¿Los docentes tienen la experiencia profesional que requieren las asignaturas?							
5	¿Los docentes distribuyen y exponen el sílabo desde el primer día de clases?							
6	¿Los docentes cumplen con el contenido de los sílabos?							
	DIMENSIÓN 2: Gestión de la Investigación							
7	¿La Unidad Académica evalúa la investigación formativa y el trabajo final de carrera profesional?							
8	¿Los estudiantes están satisfechos con el sistema de evaluación de la investigación?							
9	¿Los estudiantes participan en proyectos de investigación reconocidos por la Unidad Académica?							
10	¿Los sistemas de evaluación de la investigación y del aprendizaje se articulan para tener una evaluación integral del estudiante?							
11	¿Los titulados siempre han realizado tesis?							
12	¿Los sistemas de evaluación de la investigación, información y comunicación, se articulan para tener una efectiva difusión de los proyectos y sus avances?							

	DIMENSIÓN 3: Dimensión de la Gestión de inserción laboral.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La Unidad Académica realiza seguimiento del egresado?							
14	¿Las prácticas pre-profesionales son supervisadas?							
15	¿Los egresados están satisfechos con el sistema que les hace seguimiento?							
	DIMENSIÓN 4: Dimension Gestión Curricular	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿El perfil del ingresante se evalúa periódicamente y los resultados son utilizados para su mejora?							
17	¿Los perfiles del ingresante y del egresado guardan coherencia con los lineamientos del proyecto educativo?							
18	¿El plan de estudios se evalúa anualmente para su actualización?							
19	¿El número de horas teóricas y prácticas del plan de estudios asegura el logro del perfil del egresado?							
20	¿El plan de estudios articula la secuencia de asignaturas, o cursos, que fortalece el proceso enseñanza-aprendizaje?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DNI:**.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Variable 2: Satisfacción de Egresados

Según (Eberle, Sperandio y Lazzari, 2009) La Satisfacción del egresado busca identificar y evaluar la percepción de los egresados (alumnos) sobre los servicios prestados en una Universidad por medio de la identificación de los atributos que influyen en su satisfacción y de dimensiones o factores relacionados a la calidad, que pueden ser sugeridos en la búsqueda de un diferencial competitivo en los cursos de pregrado. La identificación de los atributos y, por ende, de las dimensiones de la calidad relacionadas a los servicios prestados pueden ayudar la Institución a priorizar acciones, considerando la percepción de los alumnos, para así añadir calidad a los servicios, contribuyendo para la excelencia en la educación, además de estimular la retención de alumnos y consolidar su posicionamiento en el mercado laboral. Los resultados obtenidos evidenciaron cuatro dimensiones de la calidad de los servicios prestados, que podrán servir como base para direccionamientos en la Universidad.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Satisfacción con el Perfil del Egresado

En esta dimensión el egresado identifica el nivel de conocimiento sobre el perfil del egresado y muestra su grado de acuerdo o desacuerdo. Especifica las mejoras que haría al perfil.

Dimensión 2: Satisfacción con la estructura del Plan de Estudio

En esta dimensión el egresado muestra su satisfacción con nivel de logro de competencias del plan de estudio y la satisfacción con el nivel de Coherencia de su estructura. Especifica su nivel de acuerdo y desacuerdo con la estructura del plan y detallaría sus observaciones y mejoras.

Dimensión 3: Satisfacción con la metodología de la enseñanza y recursos didácticos

En esta dimensión el egresado muestra su satisfacción con la labor docente en lo que respecta a la didáctica, especifica el nivel de conocimiento de la asignatura. También muestra la satisfacción con la infraestructura de la universidad como la calidad de las aulas, los laboratorios, los ambientes fuera de clases y las bibliotecas.

Dimensión 4: Dimensión Satisfacción con la Inserción Laboral

En esta dimensión se mide la satisfacción de los egresados con las oportunidades laborales que se dieron en la escuela y la satisfacción con el proceso de inserción al mundo laboral por medio de las prácticas pre-profesionales. También se pretende validar si el grado de instrucción de las materias corresponde suficientemente en el desempeño laboral.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCION DE EGRESADOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Perfil del Egresado	- Nivel de Conocimiento Y Diseño de perfil	¿Qué tal es su nivel de conocimiento del perfil del egresado de la carrera? ¿Está satisfecho con el diseño del perfil del egresado de la carrera? ¿Los temas del plan de estudios contribuyeron al logro de sus competencias?		
Estructura del Plan de Estudio	- Nivel de logro de competencias y de Coherencia estructural	¿El plan de estudios le brindó conocimientos amplios y actualizados de los principales enfoques teóricos y prácticos de la disciplina con la capacidad para identificar y solucionar problemas?		
Metodología de la enseñanza y recursos didácticos	- Nivel de Satisfacción con el cumplimiento docente.	¿El plan de estudios de su carrera estuvo bien estructurado? ¿Qué piensa Ud. con respecto al índice de asistencia de los docentes a la impartición de clases?	1: Totalmente Insatisfecho	Alto Medio
	- Nivel de Satisfacción con la clase del docente	¿Qué piensa acerca del cumplimiento silábico del docente? ¿Qué piensa acerca de la motivación a los alumnos?	2: Insatisfecho	Bajo
	- Nivel de Satisfacción con la retroalimentación	¿Qué piensa Ud. Acerca de la preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores?	3: Ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)	
	- Nivel de Satisfacción con la Infraestructura	¿Estuvo satisfecho con el sistema de evaluación utilizado? ¿Qué tan satisfecho estuvo Ud. Con la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza?	4: Satisfecho	
	- Satisfacción con la oportunidades laborales	¿Qué tan satisfecho estuvo Ud. Con respecto a la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo? ¿Está satisfecho de las oportunidades laborales para su profesión?	5: Totalmente Satisfecho	
Inserción Laboral	- Satisfacción con el desempeño laboral	¿Esta Ud. Satisfecho con la formación de Habilidad y rasgos personales proporcionados por la escuela? ¿En qué medida coincide su actividad laboral con su especialidad? ¿Esta Ud. de acuerdo a su experiencia laboral actual y las actividades que desarrolla? Indique el grado de solvencia en responder con las exigencias técnicas que enfrenta.		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE EGRESADOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Diseño y conocimiento del Perfil del Egresado							
1	¿Qué tal es su nivel de conocimiento del perfil del egresado de la carrera?							
2	¿Está satisfecho con el diseño del perfil del egresado de la carrera?							
	DIMENSIÓN 2: Logro de competencias y coherencia estructural del Plan de Estudio							
3	¿Los temas del plan de estudios contribuyeron al logro de sus competencias?							
4	¿El plan de estudios le brindó conocimientos amplios y actualizados de los principales enfoques teóricos y prácticos de la disciplina con la capacidad para identificar y solucionar problemas?							
5	¿El plan de estudios de su carrera estuvo bien estructurado?							
	DIMENSIÓN 3: Metodología de la enseñanza y recursos didácticos							
6	¿Qué piensa Ud. con respecto al índice de asistencia de los docentes a la impartición de clases?							
7	¿Qué piensa acerca del cumplimiento silábico del docente?							
8	¿Qué piensa acerca de la motivación a los alumnos?							
9	¿Qué piensa Ud. Acerca de la preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores?							
10	¿Estuvo satisfecho con el sistema de evaluación utilizado?							
11	¿Qué tan satisfecho estuvo Ud. Con la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza?							

	DIMENSIÓN 4: Inserción Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Qué tan satisfecho estuvo Ud. Con respecto a la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo?							
13	¿Está satisfecho de las oportunidades laborales para su profesión?							
14	¿Esta Ud. Satisfecho con la formación de Habilidad y rasgos personales proporcionados por la escuela?							
15	¿En qué medida coincide su actividad laboral con su especialidad?							
16	¿Esta Ud. de acuerdo a su experiencia laboral actual y las actividades que desarrolla? Indique el grado de solvencia en responder con las exigencias técnicas que enfrenta.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DNI:**.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.